

Приложение
к приказу Министерства регионального
развития Республики Алтай
от 31 декабря 2014 года № 607-Д

**Порядок рассмотрения обращений граждан
в Министерстве регионального развития Республики Алтай**

1. Общие положения

1.1. Порядок рассмотрения обращений граждан в Министерстве регионального развития Республики Алтай (далее, соответственно, - Порядок, Министерство) определяет единый порядок приёма, регистрации, рассмотрения обращений (предложений, заявлений, жалоб) граждан, контроля за их исполнением, организации личного приёма граждан.

1.2. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц.

Обращение может быть направлено:

- в адрес Министерства почтовым отправлением по почтовому адресу: 649000, Республика Алтай, г. Горно-Алтайск, ул. В. И. Чаптынова, 2;
- курьером (местонахождение Министерства: Республика Алтай, г. Горно-Алтайск, ул. В. И. Чаптынова, 2;
- на адрес электронной почты Министерства: minregion@mail.ru;
- на официальный сайт Министерства в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сайт Министерства), воспользовавшись «Электронной приемной» в разделе «Министерство» во вкладке «Работа министерства с обращениями граждан» (www.minregion-ra.ru) ;
- доставлено гражданином лично (местонахождение Министерства: Республика Алтай, г. Горно-Алтайск, ул. В. И. Чаптынова, 2).

1.3. Организация работы по приёму, регистрации, рассмотрению обращений и личному приёму граждан, в том числе руководством Министерства (министром и его заместителями), осуществляется в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Федеральный закон) и настоящим Порядком.

1.4. Организационно-методическое обеспечение и контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан в структурных подразделениях Министерства осуществляет заведующий канцелярией административно-правового отдела Министерства, а в случае его отсутствия - инспектор-делопроизводитель административно-правового отдела Министерства (далее - работник канцелярии).

1.5. В случае, если обращение передается лично гражданином, по его просьбе на копии обращения или его втором экземпляре в правой нижней части (на нижнем свободном от текста поле) лицевой стороны первой страницы номер.

График работы Министерства: понедельник - четверг: с 8 часов 45 минут до 18 часов 00 минут, перерыв на обед: с 13 часов 00 минут до 14 часов 00 минут, пятница: с 9 часов 00 минут до 17 часов 00 минут, перерыв на обед: с 13 часов 00 минут до 14 часов 00 минут, выходные: суббота, воскресенье.

2. Приём и регистрация письменного обращения

2.1. Первичная обработка обращений, поступающих по почте и доставленных лично гражданином, осуществляется работником канцелярии и включает в себя: проверку правильности адресования корреспонденции, вскрытие конвертов, а также проверку наличия указанных гражданином вложений и приложений. Почтовые конверты (пакеты), в которых поступают письменные обращения, сохраняются вместе с обращениями. Ошибочно (не по адресу) присланные обращения возвращаются на почту не вскрытыми.

Конверты с пометкой «лично», не вскрывая, передаются соответствующим должностным лицам Министерства. Обращения после прочтения должностными лицами Министерства в случае, если в них не содержится личной информации, а ставятся вопросы, требующие официальных ответов, передаются на регистрацию работнику канцелярии.

2.2. Регистрация письменных обращений осуществляется в системе электронного документооборота «Дело» в электронной папке «Обращения» не позднее трех дней с момента поступления обращения в Министерство.

На подлиннике обращения или на сопроводительном письме к нему на лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу проставляется штамп Министерства, отражающий дату поступления обращения и входящий номер.

Регистрационный номер обращения формируется из первой буквы фамилии гражданина и порядкового номера обращения.

В случае, если место, предназначенное для штампа, занято текстом, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающим его прочтение.

2.3. Обращение, направленное гражданином на сайт Министерства, в течение рабочего дня переводится в бумажную форму (распечатывается) главным специалистом 1 разряда отдела экономического анализа и прогнозирования Министерства, ответственным за программное обеспечение деятельности Министерства и работу сайта Министерства, и в тот же день передается для регистрации работникам канцелярии, дальнейшая работа с ним ведётся как с письменным обращением.

Обращение, направленное гражданином на электронную почту Министерства, в течение рабочего дня переводится в бумажную форму (распечатывается) секретарем-стенографисткой, заведующей копировально-множительным бюро, и в тот же день передается для регистрации работникам канцелярии, дальнейшая работа с ним ведётся как с письменным обращением.

3. Рассмотрение обращения

3.1. Обращение, поступившее в Министерство, подлежит обязательному рассмотрению.

3.2. По письменному или электронному обращению, поступившему в Министерство и принятому к рассмотрению, должно быть принято одно из следующих решений о:

- передаче на рассмотрение в структурные подразделения Министерства;
- направлении в другие государственные органы и организации;
- приобщении к ранее поступившему обращению;
- сообщении гражданину о невозможности рассмотрения его обращения;
- сообщении гражданину о прекращении переписки.

Обращение, содержащее обжалование решений, действий (бездействия) конкретных должностных лиц Министерства, не может направляться этим должностным лицам для рассмотрения и ответа гражданину. Если исполнение данного условия невозможно, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

3.3. Работники канцелярии после регистрации в тот же день направляют для рассмотрения обращения министру либо заместителям министра в соответствии с их компетенцией.

3.4. Обращения, рассмотренные министром либо заместителями министра, передаются работникам канцелярии для регистрации указаний по исполнению и постановки на контроль в системе электронного документооборота «Дело» с последующим направлением обращений в соответствующие структурные подразделения Министерства.

3.5. Если в указании по исполнению обращения определены несколько структурных подразделений Министерства, то работники канцелярии направляют подлинник обращения ответственному исполнителю, определённого в указании по исполнению первым. Остальным соисполнителям направляются копии обращения. В целях сохранности подлинников обращений запрещается делать на них какие-либо пометки.

Соисполнители в течение первой половины срока, отведённого на исполнение поручения, направляют свои предложения в соответствии с компетенцией в адрес ответственного исполнителя.

Структурное подразделение Министерства, ответственное за рассмотрение обращения, может направлять запросы в другие структурные подразделения Министерства, не определённые в указании по исполнению для подготовки содержательного ответа на все поставленные вопросы в обращении.

3.6. Начальник структурного подразделения Министерства, получивший поручение о рассмотрении обращения, в тот же день принимает организационное решение о порядке дальнейшего рассмотрения обращения, в том числе:

- о безотлагательной переадресации, если вопросы, содержащиеся в письменном обращении, не относятся к компетенции Министерства;
- о направлении в семидневный срок со дня регистрации обращения, содержащего вопросы, решение которых не входит в компетенцию Министерства, в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о его переадресации;

о направлении в семидневный срок со дня регистрации копии обращения, содержащего вопросы, относящиеся к компетенции нескольких государственных органов или должностных лиц, в соответствующие государственные органы или соответствующим должностным лицам с уведомлением гражданина, направившего обращение, о его переадресации.

4. Порядок рассмотрения отдельных обращений

4.1. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не даётся. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

4.2. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

4.3. Министерство при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нём вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

4.4. В случае, если текст письменного обращения не поддаётся прочтению, ответ на обращение не даётся и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чём в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

4.5. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, министр либо заместители министра в соответствии с их компетенцией вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

4.6. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нём вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

4.7. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин

вправе вновь направить обращение в соответствующий государственный орган или соответствующему должностному лицу.

5. Подготовка ответа на обращение и направление ответа гражданину

5.1. Работник структурного подразделения Министерства, ответственный за рассмотрение обращения, изучает обращение и материалы к нему, в том числе в целях установления обоснованности доводов гражданина и принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов, и при необходимости осуществляет подготовку запроса в соответствующий орган или организацию в целях получения необходимой информации.

Работник структурного подразделения Министерства, ответственный за рассмотрение обращения, проверяет оформление почтового адреса в обращении.

Реквизиты адреса на почтовых отправлениях (конвертах) должны быть указаны в следующем порядке:

для юридического лица - полное или сокращенное наименование (при наличии), для гражданина - фамилия, имя, отчество (последнее при наличии);
название улицы, номер дома, номер квартиры;
название населенного пункта (города, поселка и тому подобное);
название района;

название республики, края, области, автономного округа (области);

название страны (для международных почтовых отправлений);

почтовый индекс.

При обнаружении в обращении неполного, неясного, сокращённого адреса начальник структурного подразделения Министерства, ответственный за рассмотрение обращения, вправе подготовить письменное предложение министру о снятии с контроля такого обращения.

Если для подготовки ответа на обращение необходимо получение дополнительных материалов, направление запроса, проведение проверки срок рассмотрения обращения может быть продлён не более чем на 30 дней, с уведомлением об этом гражданина, направившего обращение. При этом структурное подразделение Министерства, ответственное за рассмотрение обращения, должно обратиться к министру либо заместителям министра в соответствии с их компетенцией с письменной мотивированной просьбой о продлении рассмотрения такого обращения, согласованной со службой делопроизводства.

5.2. Обращение считается исполненным, если рассмотрены все поставленные в нём вопросы, приняты необходимые меры и дан письменный ответ.

Ответ на обращение должен быть аргументированным, содержать ссылки на нормы законодательства Российской Федерации, разъяснение всех затронутых в нём вопросов, а если в удовлетворении обращения отказано содержать разъяснение порядка обжалования принятого решения с указанием органа (должностного лица), в который может быть направлено обращение.

5.3. При повторном письменном обращении дополнительное его рассмотрение проводится работником структурного подразделения Министерства,

ответственным за рассмотрение обращения, в случаях выявления новых обстоятельств и (или) изменения нормативных правовых актов.

Если в письменном обращении содержится вопрос, на который гражданину неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными им обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, начальник структурного подразделения Министерства, ответственный за рассмотрение обращения, вправе подготовить предложение о прекращении переписки с гражданином по данному вопросу.

В случае принятия министром либо лицом, его замещающим решения о нецелесообразности продолжения переписки с гражданином по данному вопросу, в адрес гражданина направляется уведомление о прекращении с ним переписки по данному вопросу.

Если из другого государственного органа или организации поступило обращение от гражданина, с которым в Министерстве прекращена переписка, то такое обращение рассматривается Министерством в порядке, установленном настоящим Порядком.

5.4. Если гражданин устранил причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан ранее, вновь направленное обращение рассматривается Министерством в порядке, установленном настоящим Порядком.

5.5. Ответ гражданину оформляется на бланке с угловым штампом в установленном в Министерстве порядке делопроизводства.

При адресовании ответа указывается фамилия в дательном падеже и инициалы автора обращения (получателя), затем - почтовый адрес.

На почтовых отправлениях (конвертах) адрес адресата пишется в правой нижней части почтового отправления, а адрес отправителя - в левой верхней части. Адрес пишется чётко и без исправлений, в нём не должно быть знаков, не относящихся к адресу, и сокращённых названий.

Ответ на коллективное обращение направляется на имя первого гражданина, указанного в обращении (если в обращении не оговорен конкретный гражданин) или на адрес гражданина, указанного на конверте, в отдельных случаях - каждому из граждан, подписавших обращение.

Ответ оформляется с указанием должности лица, подписавшего ответ, имени, отчества, фамилии исполнителя и номера его телефона.

Ответы на обращения подписываются министром или заместителями министра в соответствии с их компетенцией.

Ответ на обращение, поступившее в Министерство по почте, направляется в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

Рекомендуемые образцы ответов на обращения приведены в Приложении к настоящему Порядку.

6. Сроки рассмотрения обращений граждан

6.1. Письменное обращение, поступившее в Министерство, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

Если последний день срока исполнения обращения приходится на нерабочий день, оно подлежит исполнению в предшествующий ему рабочий день.

6.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в другие государственные органы и иным должностным лицам для получения документов и материалов по обращению министр либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

7. Личный приём граждан

7.1. Личный приём граждан в Министерстве осуществляется министром и заместителями министра в соответствии с их компетенцией.

Информация о месте приёма, а также об установленных для приёма днях и часах размещается на информационных стендах в Министерстве и размещается на сайте Министерства.

Запись на личный прием осуществляется секретарем-стенографисткой, заведующей копировально-множительным бюро в Министерстве, 2 этаж, кабинет № 1 или по телефону: 8-388-22-2-22-67.

7.2. При личном приёме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

7.3. При личном приёме граждан заполняется карточка личного приёма гражданина.

7.4. Во время личного приёма гражданин может сделать устное обращение либо оставить письменное обращение по существу поставленных им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов.

7.5. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приёма гражданина. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приёма, о чём делается запись в карточке личного приёма гражданина. В остальных случаях даётся письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

7.6. Если в ходе личного приёма выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию Министерства, гражданину даётся разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

7.7. В ходе личного приёма гражданину может быть отказано в рассмотрении его обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, о чём делается соответствующая запись в карточке личного приёма гражданина.

7.8. Работникам канцелярии не позднее следующего рабочего дня передаётся заполненная карточка личного приёма гражданина, письменное обращение, принятое в ходе личного приёма подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Порядком.

8. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

8.1. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями.

8.2. Контроль за соблюдением структурными подразделениями Министерства порядка рассмотрения обращений осуществляется работниками канцелярии и включает в себя:

- постановку поручений по рассмотрению обращений на контроль;
- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
- подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;
- подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям;
- продление срока исполнения;
- снятие обращений с контроля.

Обращение снимается с контроля после направления ответа гражданину с результатами рассмотрения его обращения или по решению руководства Министерства на внутренний документ структурного подразделения Министерства, ответственного за рассмотрение обращения.

8.3. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений осуществляется начальниками структурных подразделений Министерства, ответственными за их рассмотрение.

8.4. Работник канцелярии ежедневно направляет начальнику административно-правового отдела перечень обращений, срок рассмотрения которых истёк либо истекает в течение следующей недели, информирует его о ходе рассмотрения обращений.

Работник канцелярии еженедельно направляет министру перечень обращений, срок рассмотрения которых истёк либо истекает в течение следующей недели, информирует его о ходе рассмотрения обращений.

8.5. Работники канцелярии ежегодно обеспечивают сбор, учет и анализ данных по рассмотрению обращений.

Приложение № 1
к Порядку рассмотрения обращений
граждан в Министерстве регионального
развития Республики Алтай

**Рекомендуемый образец сопроводительного письма в случае переадресации
обращения (переадресация осуществляется только в государственный
орган с направлением подлинника обращения в течение семи дней со дня
регистрации обращения)**

Государственная инспекция труда в
Республике Алтай

Министерство регионального развития Республики Алтай (далее -
Министерство) в соответствии с частью 3 статьи 8 Федерального закона от 2 мая
2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской
Федерации» направляет для рассмотрения в соответствии с установленной
компетенцией поступившее в Министерство обращение _____ от _____,
содержащее вопросы реализации норм трудового законодательства Российской
Федерации.

Приложение: подлинник обращения на 1 л.

И.О. Фамилия (подпись)

Ф. И. О. исполнителя
Контактный телефон

**Рекомендуемый образец письма гражданину о переадресации обращения
(направляется в течение семи дней со дня регистрации обращения)**

Ф. И. О. гражданина
адрес гражданина

Уважаемая (ый) _____ !

В соответствии с частью 3 статьи 8 Федерального закона от 02.05.2006г.
№ 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»
Ваше обращение от _____ по вопросам реализации норм трудового
законодательства Российской Федерации, поступившее в Министерство,
направлено на рассмотрение по компетенции в Государственную инспекцию труда
в Республике Алтай.

И.О. Фамилия (подпись)

Ф. И. О. исполнителя
Контактный телефон

**Рекомендуемый образец письма гражданину об оставлении обращения без
ответа и недопустимости злоупотребления правом**

Ф. И. О. гражданина
адрес гражданина

Уважаемый (ая) _____ !

В связи с тем, что Ваше обращение от _____ содержит оскорбительные выражения Министерство регионального развития Республики Алтай (далее - Министерство) в соответствии с частью 3 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» оставляет его без ответа по существу поставленных в нём вопросов.

Министерство обращает Ваше внимание о недопустимости злоупотребления правом при обращении в исполнительный орган государственной власти Республики Алтай.

И.О. Фамилия (подпись)

Ф. И. О. исполнителя
Контактный телефон

**Рекомендуемый образец письма гражданину, если текст обращения не
поддается прочтению (направляется гражданину в течение семи дней со дня
регистрации обращения)**

Ф. И. О. гражданина

Адрес гражданина

Уважаемый (ая) _____ !

В связи с тем, что Ваше обращение от _____, поступившее в адрес
Министерства регионального развития Республики Алтай, не поддается
прочтению, в соответствии с частью 4 статьи 11 Федерального закона от
02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской
Федерации» ответ на Ваше обращение не даётся.

И.О. Фамилия (подпись)

Ф. И. О. исполнителя
Контактный телефон

Рекомендуемый образец письма гражданину о прекращении с ним переписки

Ф. И. О. гражданина
Адрес гражданина

Уважаемая (ый) _____ !

В связи с тем, что Ваше обращение от _____ содержит вопрос, _____ на _____ который
Вам неоднократно давались письменные ответы по существу (письма Министерства регионального развития Республики Алтай (далее - Министерство) от _____ № _____, от _____ № _____, от _____ № _____) и при этом в обращении не приводятся новые доводы и обстоятельства, в соответствии с частью 5 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» Министерство уведомляет, что принято решение о безосновательности очередного обращения и

И.О. Фамилия (подпись)

Ф. И. О. исполнителя
Контактный телефон

**Рекомендуемый образец письма гражданину
о продлении срока рассмотрения обращения (продление срока допустимо не
более чем на 30 дней)**

Ф. И. О. гражданина

Адрес гражданина

Уважаемый (ая) _____ !

В связи с направлением запроса в _____ о
предоставлении документов, необходимых для рассмотрения Вашего обращения
от _____, в соответствии с частью 2 статьи 12 Федерального закона от
02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской
Федерации» Министерство регионального развития Республики Алтай уведомляет
Вас о продлении срока рассмотрения обращения до _____ .

И.О. Фамилия (подпись)

Ф. И. О. исполнителя
Контактный телефон