



ПРАВИТЕЛЬСТВО РЕСПУБЛИКИ АЛТАЙ

МИНИСТЕРСТВО РЕГИОНАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ  
РЕСПУБЛИКИ АЛТАЙ  
(Минрегионразвития РА)

ПРИКАЗ

«13» 03 2019 г.

№ 1282

г. Горно-Алтайск

Об утверждении Инструкции о порядке организации работы с обращениями граждан в Министерстве регионального развития Республики Алтай

В целях обеспечения в Министерстве регионального развития Республики Алтай единого порядка рассмотрения обращений граждан Российской Федерации, объединений граждан, в том числе юридических лиц, иностранных граждан и лиц без гражданства, в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»

**П Р И К А З Ы В А Ю :**

1. Утвердить прилагаемую Инструкцию о порядке организации работы с обращениями граждан в Министерстве регионального развития Республики Алтай (далее - Инструкция).
2. Контроль за исполнением настоящего Приказа возложить на первого заместителя министра А.С. Цыгулева.

Министр

Н.П. Кондратьев

УТВЕРЖДЕНА  
приказом Министерства регионального  
развития Республики Алтай  
от «13» 03 2019 г. № 128-Д

**Инструкция  
о порядке организации работы с обращениями граждан  
в Министерстве регионального развития Республики Алтай**

**1. Общие положения**

1. Инструкция о порядке организации работы с обращениями граждан в Министерстве регионального развития Республики Алтай (далее - Инструкция) устанавливает требования к организации личного приема граждан и работы по рассмотрению обращений граждан, поступивших в Министерство регионального развития Республики Алтай (далее - Министерство) в письменной форме или в форме электронного документа, индивидуальных и коллективных (далее - письменные обращения) и устных обращений, а также проведению личного приема граждан Российской Федерации, объединений граждан, в том числе юридических лиц, иностранных граждан и лиц без гражданства (далее - граждане).

2. Работа по рассмотрению обращений граждан и проведению личного приема граждан организуется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, международными договорами Российской Федерации, федеральными конституционными законами. Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Федеральный закон № 59-ФЗ), иными федеральными законами, законами и иными нормативными правовыми актами Республики Алтай, а также настоящей Инструкцией.

3. Граждане имеют право обращаться к Министру регионального развития Республики Алтай (далее - Министр) и в Министерство:

- а) в письменной форме (индивидуальные и коллективные обращения), в том числе в форме электронного документа;
- б) лично (на личных приемах);
- в) устно (по телефону).

**2. Прием, учет и первичная обработка  
письменных обращений граждан**

4. Письменные обращения граждан, поступившие в Министерство, подлежат обязательному рассмотрению.

Почтовый адрес для обращений граждан, направляемых в письменной форме: Чаптынова ул., д. 2, Горно-Алтайск г., 649000.

Адрес электронной почты для обращений граждан, направляемых в форме электронного документа: [minregion@mail.ru](mailto:minregion@mail.ru).

Телефон 8(38822)2-22-67.

5. Рассмотрение обращений граждан является должностной обязанностью Министра, первого заместителя, заместителей министра или по их письменному поручению - других должностных лиц в пределах их компетенции.

6. Работу с письменными обращениями граждан, поступившими в Министерство организует отдел по обеспечению деятельности Министерства. Прием, учет и первичную обработку поступивших в Министерство письменных обращений осуществляет отдел по обеспечению деятельности Министерства.

7. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо Министерство, либо фамилию, имя, отчество должностного лица Министерства, либо должность соответствующего должностного лица, а также свои фамилию, имя, отчество (при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

В обращении в форме электронного документа гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

8. При получении письменных обращений граждан проверяются установленные статьей 7 Федерального закона № 59-ФЗ реквизиты обращения, наличие указанных автором вложений и приложений.

9. При рассмотрении (обработке) обращений не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни граждан, без их согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

Отказ в рассмотрении обращений граждан, содержащих вопросы, разрешение которых входит в компетенцию Министра и Министерства недопустим, за исключением случаев, предусмотренных настоящей Инструкцией.

10. Рассмотрение обращений граждан может производиться с выездом на место по отдельному поручению Министра.

11. Письменные обращения граждан, содержащие в адресной части обращения пометку «Лично», рассматриваются на общих основаниях в соответствии с настоящей Инструкцией.

### 3. Регистрация письменных обращений

12. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней со дня поступления в административно-финансовый отдел. Регистрация обращений производится в системе электронного документооборота СЭД «ДЕЛО» (далее - система «ДЕЛО»).

13. При регистрации письменных обращений определяется их тематическая принадлежность. Отдел по обеспечению деятельности министерства направляет обращение Министру для внесения резолюции и направления должностным лицам, к компетенции которых относится решение поставленных в обращении вопросов:

- а) первому заместителю министра;
- б) заместителям министра.

14. Запрещается направлять жалобы граждан на рассмотрение должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется. В случае если в соответствии с запретом невозможно направление жалобы на рассмотрение должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

15. На каждое поступившее письменное обращение заполняется аннотация к письменному обращению согласно приложению № 1 к настоящей Инструкции.

По базе данных проверяется на повторность наличие письменных обращений за два предыдущих года и в течение текущего года. При наличии данных делается отметка в аннотации к письменному обращению о том, куда обращался гражданин ранее.

16. Повторными обращениями являются предложения, заявления, жалобы, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу. Обращения одного и того же гражданина, поступающие в течение календарного года, регистрируются под одним номером.

Многократными являются обращения, поступившие три и более раз по одному и тому же вопросу, на который автору даны исчерпывающие ответы.

Если обращение подписано двумя и более авторами, обращение является коллективным.

17. При регистрации в системе «ДЕЛО» заполняется регистрационная карточка согласно приложению № 2 к настоящей Инструкции, в которую заносится информация о поступившем обращении:

- а) дата поступления обращения;

б) фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина.

При регистрации коллективных письменных обращений граждан в регистрационную карточку заносится первая фамилия в списке авторов письма или лица, уполномоченного на получение ответа;

в) почтовый адрес или адрес электронной почты;

г) тема обращения;

д) суть обращения;

е) должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения.

Если письменное обращение поступило в форме электронного документа, то оно рассматривается на общих основаниях в соответствии с настоящей Инструкцией.

18. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Министерства, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий государственный орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких исполнительных органов государственной власти Республики Алтай, органов местного самоуправления в Республике Алтай, или должностных лиц, копия обращения в течение пяти дней со дня регистрации направляется в соответствующие исполнительные органы государственной власти Республики Алтай, органы местного самоуправления в Республике Алтай или соответствующим должностным лицам.

Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

19. Если письменное обращение гражданина поступило из Администрации Президента Российской Федерации, Правительства Российской Федерации, Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Правительства Республики Алтай, иных государственных органов, а также депутатов всех уровней, к которым прилагаются письма граждан или в которых идет речь об обращениях граждан в регистрационной карточке указывается соответствующий орган или депутат.

20. На первой странице письменного обращения гражданина в правом нижнем углу (или на свободном поле) проставляется регистрационный штамп, где указывается дата регистрации и входящий номер.

#### 4. Порядок и сроки рассмотрения письменных обращений, организация контроля за их рассмотрением

21. Письменные обращения, поступившие в Министерство и относящиеся к компетенции Министра, согласно Федеральному закону № 59-ФЗ рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации, за исключением письменных обращений, поступивших Министру и содержащих информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, которые рассматриваются в течение 20 дней со дня их регистрации.

22. Руководители структурных подразделений Министерства, в соответствии с федеральным законодательством и законодательством Республики Алтай в пределах своей компетенции, принимают меры по разрешению поставленных в обращении вопросов, организуют всестороннее изучение вопросов, запрашивают, в том числе в электронной форме, документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, привлекают экспертов, организуют выезд на место.

Если вопросы, поставленные в письменном обращении, не входят в компетенцию Министерства, то обращение в течение двух дней возвращается в отдел по обеспечению деятельности министерства с сопроводительным письмом за подписью Министра о необходимости переадресации обращения.

23. При рассмотрении обращений граждане имеют право:

а) представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

б) знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

в) получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона № 59-ФЗ, а в случае, предусмотренном частью 5.1 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ, на основании обращения с просьбой о его предоставлении, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

г) обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в

административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

д) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

24. В исключительных случаях, а также в случаях направления запроса в Министерство или должностному лицу Министр, первый заместитель министра, заместители министра, либо уполномоченные ими на то лица вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока рассмотрения гражданина, направившего обращение.

25. Обращения, которые были направлены Министру возвращаются в административно-финансовый отдел для занесения его резолюции в регистрационную карточку писем граждан и передаются исполнителям в соответствии с резолюцией. Если в резолюции указаны несколько фамилий исполнителей, то оригинал обращения передается должностному лицу, чья фамилия значится первой, а остальным направляются копии обращения.

26. Контроль за своевременным, объективным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляют ответственные должностные лица, в соответствии с резолюцией Министра, либо лица исполняющего обязанности Министра. Министр либо лицо исполняющее обязанности Министра, подписывает ответы на обращения граждан и принимают решения о снятии их с контроля.

Обращения граждан с резолюцией Министра снимаются с контроля или продлевается срок их рассмотрения Министром, а также первым заместителем министра, по согласованию с Министром.

27. Рассмотрение обращений и запросов членов Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, представительного органа муниципального образования в Республике Алтай, к которым приложены обращения граждан, осуществляется с установлением контрольных сроков рассмотрения и ответов депутату и заявителю в соответствии с Федеральным законом от 8 мая 1994 года № 3-ФЗ «О статусе члена Совета Федерации и статусе депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации», Федеральным законом. Законом Республики Алтай от 19 октября 2011 года № 69-РЗ «О статусе депутата Республики Алтай».

Ответ на запрос подписывается тем должностным лицом, которому направлен запрос, либо лицом, временно исполняющим его обязанности.

28. Основанием для снятия обращения с контроля является направление письменного ответа гражданину на поставленные в его обращении вопросы.

29. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Министерство в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Министерство в

письменной форме. Кроме того, на поступившее в Министерство обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен на официальном сайте Министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

## 5. Формирование дел с обращениями граждан

30. Письменные обращения граждан вместе с материалами по результатам их рассмотрения после снятия с контроля передаются в отдел по обеспечению деятельности министерства для формирования дел.

31. В папку «Дело» вкладываются:

а) подлинник письменного обращения или копия письменного обращения (если оно подлежало возврату в вышестоящую инстанцию либо направлено для рассмотрения в другую инстанцию);

б) аннотация к письменному обращению;

в) резолюция должностного лица либо уполномоченного на то лица;

г) копия уведомления заявителя о передаче его обращения на рассмотрение;

д) письмо о продлении рассмотрения обращения, если рассмотрение продлевалось, с уведомлением гражданина, направившего обращение;

е) копия ответа заявителю по результатам рассмотрения его обращения.

32. Снятые с контроля обращения граждан, оформленные в дела, хранятся в административно-финансовом отделе в соответствии с номенклатурой. Дела с истекшим сроком хранения уничтожаются по акту.

## 6. Личный прием граждан

33. Личный прием граждан в Министерстве проводится в соответствии с графиком приема граждан, утвержденным Министром.

34. Личный прием граждан проводят:

а) Министр;

б) первый заместитель министра;

в) заместители министра.

35. Запись граждан на личный прием к Министру осуществляет отдел по обеспечению деятельности министерства в журнале записи на личный прием по форме согласно приложению № 3 к настоящей Инструкции.

36. Административно-финансовый отдел вправе уточнить мотивы обращения и существо вопроса, а также ознакомиться с документами, подтверждающими обстоятельства, изложенные в обращении гражданина, которые приобщаются к материалам для доклада Министру.



В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Министра, гражданину дается разъяснение, в какой орган или к какому должностному лицу и в каком порядке ему следует обратиться.

37. Первый заместитель министра, заместители министра, ведут личный прием граждан в единый день приема без предварительной записи в порядке очередности в своих служебных помещениях (кабинетах).

38. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

39. В случае невозможности проведения личного приема граждан в связи с болезнью, отпуском, командировкой, первый заместитель министра, заместители министра, своевременно сообщают об этом работнику административно-финансового отдела, который предупреждает граждан.

Запрещается перепоручение проведения личного приема граждан лицам, не имеющим на то полномочий.

40. Первый заместитель министра, заместители министра, при необходимости проводят выездные приемы граждан в муниципальных образованиях в Республике Алтай, трудовых коллективах, общественных организациях.

41. В день проведения личного приема граждан Министром работник отдела по обеспечению деятельности министерства заполняет карточки личного приема граждан по форме согласно приложению № 4 к настоящей Инструкции и заносит регистрационные данные в систему «ДЕЛО».

При проведении личного приема граждан первым заместителем министра, заместителями министра, карточки личного приема граждан заполняются работниками, ответственными за организацию проведения личного приема граждан, непосредственно перед личным приемом и данные заносятся в систему «ДЕЛО» в день проведения личного приема граждан.

42. Непосредственно перед личным приемом граждан проводится необходимая организационно-техническая подготовка:

- а) создание комфортных условий для граждан, ожидающих приема;
- б) регистрация граждан.

Работник отдела по обеспечению деятельности Министерства, отвечающий за организацию личного приема, консультирует граждан о порядке проведения личного приема и о компетенции должностных лиц в решении поставленных гражданами вопросов, устанавливает очередность приема, учитывая состояние здоровья обратившихся граждан, удаленность места проживания, дату и время обращения.

Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

43. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема 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 приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в установленные Федеральным законом № 59-ФЗ сроки.

44. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом № 59-ФЗ и настоящей Инструкцией.

45. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

46. Первый заместитель министра, заместители министра, осуществляющие личный прием граждан, принимают решение по рассмотрению поставленных в обращении вопросов.

## **7. Обжалование решений или действий (бездействия) должностных лиц**

47. Гражданин вправе обжаловать принятое по обращению решение или действие (бездействие) должностного лица в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

48. Гражданин вправе обратиться к Министру с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) должностного лица в связи с рассмотрением обращения:

первого заместителя министра, заместителей министра, осуществляющим непосредственную координацию и контроль деятельности Министерства в соответствии с их полномочиями.

49. Гражданин вправе обратиться с жалобой в письменной форме или в форме электронного документа, лично или направить жалобу по почте.

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1  
к Инструкции о порядке  
организации работы с обращениями  
граждан в Министерстве регионального  
развития Республики Алтай, утвержденной  
приказом Министерства регионального  
развития Республики Алтай  
от «13» 03 2019 года № 128-П

Аннотация к письменному обращению

_____ 20 ____ г. (дата поступления обращения)
Ф.И.О. гражданина _____
Место работы _____
Адрес места жительства _____
Содержание обращения _____
Куда обращался ранее _____
№ темы по классификатору _____
Доложено _____
Направлено на исполнение _____
Характер задания _____

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2  
к Инструкции о порядке  
организации работы с обращениями  
граждан в Министерстве регионального  
развития Республики Алтай, утвержденной  
приказом Министерства регионального  
развития Республики Алтай  
от «13» 03 2019 года № 128-D

## РЕГИСТРАЦИОННАЯ КАРТОЧКА ПИСЕМ ГРАЖДАН

от 15.03.2019 Обращения гр

Файл Действия Реквизиты Поручения Вид

№ От 15/03/2019 Экз № 1 Доступ: ОБЩИЙ План 00/00/0000 Факт 00/00/0000

Корреспонденты (0 из 0)

Гражд. Индекс Город Состав

Регион Индекс Ответ Доставка: E-MAIL

Адрес

Кому(0) Коллективное Анонимное План: №

Содерж.

Рубр(0) Санакт(0) Сопр документ(0)

Прим. Адресаты(0)

Автор 01 00/00/0000 План 00/00/0000 Факт 00/00/0000 Журнал передачи

Текст

Файлы

Центральная канцелярия Кабинета нет

ПРИЛОЖЕНИЕ № 3  
к Инструкции о порядке  
организации работы с обращениями  
граждан в Министерстве регионального  
развития Республики Алтай, утвержденной  
приказом Министерства регионального  
развития Республики Алтай  
от «13» 03 2019 года № 128-Д

ЖУРНАЛ  
записи граждан на личный прием  
к Министру регионального развития Республики Алтай

№ п/п	Дата обращения	Фамилия, имя, отчество	Адрес места жительства	Содержание вопроса	Принятые меры

ПРИЛОЖЕНИЕ № 4  
к Инструкции о порядке  
организации работы с обращениями  
граждан в Министерстве регионального  
развития Республики Алтай, утвержденной  
приказом Министерства регионального  
развития Республики Алтай  
от «13» 03 2019 года № 687

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА № \_\_\_\_\_

**ЗАЯВИТЕЛЬ, ПРИШЕДШИЙ НА ЛИЧНЫЙ ПРИЕМ:** \_\_\_\_\_

Фамилия: \_\_\_\_\_

Имя: \_\_\_\_\_

Отчество (при наличии): \_\_\_\_\_

Почтовый адрес для ответа: \_\_\_\_\_

Краткое содержание устного обращения: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Уполномоченное лицо, осуществляющее личный прием: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Ф.И.О.** \_\_\_\_\_

**РЕШЕНИЕ ПРИНЯТОЕ ПО УСТНОМУ ОБРАЩЕНИЮ:**

содержание устного ответа по существу поставленных в устном обращении вопросов, данного с согласия заявителя, если изложенные факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_