



ПРИКАЗ

ЖАКАРУ

22 ноября 2023 года

№ 96

**Об утверждении Инструкции о порядке организации работы с
обращениями граждан**

В целях реализации Федерального закона 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.
2. Признать утратившим силу Приказ Комитета по гражданской обороне, чрезвычайным ситуациям и пожарной безопасности Республики Алтай от 16 октября 2023 года № 83 «Об утверждении Инструкции о порядке организации работы с обращениями граждан».
3. Контроль за исполнением настоящего Приказа возложить на заместителя председателя Комитета.

Председатель

Ю.Б. Леонтьев

Утверждена
Приказом Комитета по гражданской
обороне, чрезвычайным ситуациям
и пожарной безопасности
Республики Алтай
от «22» ноября 2023 г. № 96

Инструкция о порядке организации работы с обращениями граждан

I. Общие положения

1. Инструкция о порядке организации работы с обращениями граждан (далее - Инструкция) устанавливает требования к организации личного приема граждан и работы по рассмотрению обращений граждан, поступивших в Комитет по гражданской обороне, чрезвычайным ситуациям и пожарной безопасности Республики Алтай (далее - Комитет) в письменной форме или в форме электронного документа, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал), индивидуальных и коллективных (далее - обращения в письменной форме) и устных обращений, а также проведению личного приема граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства (далее - граждане) Председателем Комитета.

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 в Комитет:

- 1) в письменной форме (индивидуальные и коллективные обращения);
- 2) в форме электронного документа, в том числе с использованием Единого портала;
- 3) лично (на личных приемах);
- 4) устно (по телефону).

II. Прием, учет и первичная обработка обращений граждан в письменной форме

4. Обращения в письменной форме граждан, поступившие в Комитет, подлежат обязательному рассмотрению.

Почтовый адрес для обращений граждан, направляемых в письменной форме: Территория ОЭЗ ТРТ «Долина Алтая», здание № 1, Майминский район, Республика Алтай, 649100.

Адрес электронной почты Комитета для обращений граждан, направляемых в форме электронного документа: komitet-gocho@altaigov.ru

Телефон 8 (388-22) 4-84-26 (доб. 5).

5. Рассмотрение обращений граждан является должностной обязанностью Председателя Комитета, заместителя Председателя Комитета или по их письменному поручению - других должностных лиц в пределах их компетенции.

6. Работу с обращениями в письменном виде граждан, поступившими в Комитет, организует Главный государственный инспектор Комитета. Прием, учет и первичную обработку поступивших в Комитет обращений в письменном виде граждан осуществляет также Главный государственный инспектор Комитета.

7. Гражданин в своем обращении в письменной форме в обязательном порядке указывает либо наименование государственного органа, в который направляет обращение в письменной форме, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен 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 обращению в письменной форме документы и материалы либо их копии.

В обращении в форме электронного документа, в том числе с использованием Единого портала, гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), а также указывает адрес электронной почты либо использует адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета гражданина на Едином портале, по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

8. При получении обращений в письменной форме 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 обращения в письменной форме 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 Комитета недопустим, за исключением случаев, предусмотренных настоящей Инструкцией.

10. Рассмотрение обращений граждан может производиться с выездом на место по отдельному поручению Председателя Комитета, заместителя Председателя

Комитета.

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

III. Регистрация обращений в письменной форме

12. Обращение в письменной форме подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Комитет. Регистрация обращений производится в региональной системе межведомственного электронного документооборота исполнительных органов государственной власти Республики Алтай (далее - РСЭД).

Регистрационный штамп проставляется в правом нижнем углу первого листа обращения в письменной форме гражданина (или на свободном поле) и содержит наименование Комитета, дату регистрации и входящий регистрационный номер документа.

Обращение, поступившее в форме электронного документа, в том числе с использованием Единого портала, регистрируется так же, как и обращение в письменной форме. Тексты всех поступивших обращений сканируются, и их электронные образы прикрепляются к регистрационной карточке в РСЭД.

13. Председатель Комитета (лицо, исполняющее обязанности Председателя Комитета) определяет должностных лиц, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

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

15. Проверяется на повторность наличие обращений в письменном виде за два предыдущих года и в течение текущего года. При наличии данных делается отметка в обращении в письменном виде 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 РСЭД заполняется регистрационная карточка, в

которую заносится информация о поступившем обращении:

- 1) дата поступления обращения;
- 2) фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина.

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

- 3) почтовый адрес или адрес электронной почты;
- 4) тема обращения;
- 5) суть обращения;
- 6) должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения.

Если обращение в Комитет поступило в форме электронного документа, в том числе с использованием Единого портала, то оно рассматривается на общих основаниях в соответствии настоящей Инструкцией.

18. Обращение в письменной форме, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Комитета, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий 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 государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

Обращение в письменной форме, 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 в сфере внутренних дел и Главе Республики Алтай с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

19. Если обращение в письменной форме гражданина поступило из Администрации Президента Российской Федерации, Правительства Российской Федерации, Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Государственного Собрания – Эл Курултай 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 обращения в письменной форме гражданина в правом нижнем углу (или на свободном поле) проставляется регистрационный штамп, где указывается дата регистрации и входящий номер.

IV. Порядок и сроки рассмотрения обращений в письменной форме, организация контроля за их рассмотрением

21. Обращения в письменном виде, поступившие в Комитет, согласно Федеральному закону № 59-ФЗ рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации, за исключением обращений в письменном виде, поступивших Председателю Комитета и содержащих информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, которые рассматриваются в течение 20 дней со дня их регистрации.

22. Должностные лица Комитета в соответствии с федеральным законодательством и законодательством Республики Алтай в пределах своей компетенции принимает меры по разрешению поставленных в обращении вопросов, организует всестороннее изучение вопросов, запрашивает, 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.

23. При рассмотрении обращений граждане имеют право:

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

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

3) 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 обращения в письменной форме в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

4) 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;

5) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

24. В исключительных случаях, а также в случаях направления запроса в исполнительный орган государственной власти Республики Алтай, орган местного самоуправления в Республике Алтай или должностному лицу Глава Республики Алтай, должностные лица Комитета вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока рассмотрения гражданина, направившего обращение.

25. Решение о постановке обращений граждан на контроль принимает Председатель Комитета.

26. Обращения, которые были направлены возвращаются к Главному государственному инспектору Комитета для занесения их 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.

27. Контроль за своевременным, объективным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляют ответственные должностные лица, которым направлено конкретное обращение. Они подписывают ответы на обращения граждан и принимают решения о снятии их с контроля.

Обращения граждан с резолюцией Председателя Комитета снимаются с контроля или продлевается срок их рассмотрения Председателем Комитета, а также заместителем Председателя Комитета.

28. Рассмотрение обращений и запросов сенаторов Российской Федерации, депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Государственного Собрания – Эл Курултай Республики Алтай, 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 г. № 3-ФЗ «О статусе сенатора Российской Федерации и статусе депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации», Федеральным законом № 59-ФЗ, Законом Республики Алтай от 19 октября 2011 г. № 69-РЗ «О статусе депутата Республики Алтай».

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

30. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Комитет в форме электронного документа, или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Комитет в письменной форме. Кроме того, на поступившее в Комитет 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 с соблюдением требований абзаца второго пункта 9 настоящей Инструкции на официальном сайте Комитета в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Ответ на обращение, уведомления гражданам о переадресации обращения, о продлении срока рассмотрения обращения в форме электронного документа отправляются с адреса электронной почты, указанного на официальном сайте Комитета, а в случае направления обращения в Комитет в форме электронного документа с использованием Единого портала - по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета лица, направившего обращение, на Едином портале.

Подтверждение отправки ответов, уведомлений гражданам о переадресации обращения распечатывается и подшивается к обращению, затем оно сканируется и прикрепляется к регистрационной карточке в РСЭД.

V. Формирование дел с обращениями граждан

31. Обращения в письменной форме граждан вместе с материалами по результатам их рассмотрения после снятия с контроля передаются в Комитет для формирования дел.

32. В папку «Дело» вкладываются:

1) подлинник обращения в письменном виде или копия обращения в письменном виде (если оно подлежало возврату в вышестоящую инстанцию либо направлено для рассмотрения в другую инстанцию);

2) резолюция должностного лица либо уполномоченного на то лица;

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

4) письмо о продлении рассмотрения обращения, если рассмотрение продлевалось, с уведомлением гражданина, направившего обращений;

5) материалы проверки по обращению;

6) копия ответа заявителю по результатам рассмотрения его обращения.

33. Снятые с контроля обращения граждан, оформленные в дела, хранятся в общественной приемной в соответствии с номенклатурой. Дела с истекшим сроком хранения уничтожаются по акту.

VI. Личный прием граждан

34. Личный прием граждан в Комитете проводится в соответствии с графиком приема граждан.

35. Личный прием граждан проводят:

1) Председатель Комитета;

2) заместитель Председателя Комитета.

36. Запись граждан на личный прием к Председателю Комитета осуществляет Главный государственный инспектор Комитета в журнале записи на личный прием по форме согласно приложению № 1 к настоящей Инструкции.

37. Главный государственный инспектор Комитета вправе уточнить мотивы обращения по существу вопроса, а также ознакомиться с документами, подтверждающими обстоятельства, изложенные в обращении гражданина, которые приобщаются к материалам для доклада Председателю Комитета.

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

38. Председатель Комитета, заместитель Председателя Комитета ведут личный прием граждан в единый день приема без предварительной записи в порядке очереди в своих служебных помещениях (кабинетах).

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

40. В случае невозможности проведения личного приема граждан в связи с болезнью, отпуском, командировкой. Председатель Комитета, заместитель Председателя Комитета, своевременно сообщают об этом Главному государственному инспектору Комитета, который предупреждает граждан.

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

41. Председатель Комитета, заместитель Председателя Комитета при необходимости проводят выездные приемы граждан в муниципальных образованиях в Республике Алтай, трудовых коллективах, общественных организациях.

42. В день проведения личного приема граждан Председателем Комитета, Главным государственным инспектором Комитета или иной сотрудник Комитета заполняет карточки личного приема граждан по форме согласно приложению № 2 к настоящей Инструкции и заносит регистрационные данные в РСЭД.

При проведении личного приема граждан заместителем Председателя Комитета 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.

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

- 1) создание комфортных условий для граждан, ожидающих приема;
- 2) регистрация граждан.

Работник Комитета, отвечающий за организацию личного приема, консультирует граждан о порядке проведения личного приема и о компетенции должностных лиц в решении поставленных гражданами вопросов, устанавливают 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.

44. 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.

45. Обращение в письменной форме, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом № 59-ФЗ и настоящей Инструкцией.

46. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем

рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

47. Заместитель Председателя Комитета, осуществляющий личный прием граждан, принимает решение по рассмотрению поставленных в обращении вопросов.

VII. Прием граждан

48. Прием граждан проводится Главным государственным инспектором Комитета ежедневно в специально выделенном для этих целей помещении Комитета без предварительной записи в порядке очередности.

49. Для ознакомления граждан с информационными материалами в Комитете оборудуются места для информирования, которые оснащаются:

- 1) информационными стендами;
- 2) стульями и столами для оформления документов.

50. Во время приема граждан, а также при их обращении по телефону Главный государственный инспектор Комитета консультирует обратившихся по интересующим их вопросам, дает разъяснения о подведомственности рассмотрения вопросов, компетенции должностных лиц и порядке обращения к ним.

Граждане информируются:

- 1) о должностных лицах, которым поручено рассмотрение обращения;
- 2) о переадресации обращения в иные исполнительные органы государственной власти Республики Алтай в Республике Алтай или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;
- 3) о продлении сроков рассмотрения обращения с указанием оснований продления.

Консультации предоставляются по вопросам:

- 1) требований к оформлению обращения в письменной форме;
- 2) мест и времени проведения личного приема граждан должностными лицами;
- 3) порядка проведения личного приема должностными лицами;
- 4) порядка и сроков рассмотрения обращений;
- 5) порядка обжалования принятого по обращению решения или действия (бездействия) должностных лиц в связи с рассмотрением и обращения.

51. Ответы и разъяснения на устные обращения граждан даются, как правило, в день обращения. Если дать ответ (разъяснение) в день обращения не представляется возможным или гражданин настаивает на предоставлении письменного ответа, ему дается разъяснение о порядке и сроке получения ответа.

52. При проведении приема граждан Главный государственный инспектор Комитета принимает обращения в письменном виде, которые подлежат обязательной регистрации. При этом гражданам оказывается содействие в правильном указании названия должности, фамилий, имени, отчества адресата,

названий государственных органов.

Главный государственный инспектор Комитета вправе предложить гражданину устранить выявленные замечания по тексту обращения.

На втором экземпляре обращения в письменном виде или копии обращения Главный государственный инспектор Комитета проставляет регистрационный штамп, расписывается в получении и указывает дату принятия обращения.

VIII. Обжалование решений или действий (бездействия) должностных лиц

53. 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.

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

55. Гражданин вправе обратиться с жалобой в письменной форме или в форме электронного документа, в том числе с использованием Единого портала, лично или направить жалобу по почте.

Приложение № 1
к Инструкции о порядке
организации работы
с обращениями граждан

Журнал
записи граждан на личный прием

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

Приложение № 2
к Инструкции о порядке
организации работы
с обращениями граждан

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН №

Фамилия _____

Имя _____

Отчество (при наличии) _____

Почтовый адрес (электронный адрес): _____

Номер телефона/факса: _____

Дата и время личного приема: _____

Должностное лицо, осуществляющее личный прием: _____

(фамилия, инициалы, должность)

Содержание устного обращения: _____

Повторность: да/нет

Содержание принятого решения по обращению гражданина:

1. Дан устный ответ (разъяснение): _____

Отметка о согласии гражданина на получение устного ответа: _____

2. Принято обращение в письменном виде. Всего _____ листов:

Подпись гражданина _____

3. В рассмотрении обращения отказано по следующим основаниям: _____

4. Принято иное решение (даны поручения, срок исполнения): _____

(должность лица, _____ (подпись) _____ (фамилия, инициалы)

производившего личный прием)

Отметка о направлении письменного ответа гражданину: _____

Отметка о снятии с контроля: _____