



МИНИСТЕРСТВО
ЦИФРОВОГО РАЗВИТИЯ
РЕСПУБЛИКИ АЛТАЙ
(Минцифра РА)

АЛТАЙ РЕСПУБЛИКАНЫН
ЦИФРОВОЙ ӨЗҮМИНИН
МИНИСТЕРСТВОЗЫ
(АР Минцифразы)

ПРИКАЗ

ЖАКАРУ

«18» апрель 2023. № 51

г. Горно-Алтайск

**Об утверждении инструкции о порядке организации
работы с обращениями граждан в Министерстве цифрового развития
Республики Алтай**

В целях реализации Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 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 цифрового развития Республики Алтай.
2. Контроль за исполнением настоящего Приказа возложить на заместителя министра, начальника отдела экономики и финансов Тондоеву В.Я.

Министр

Н.Н. Степанов

УТВЕРЖДЕНА
приказом Министерства цифрового
развития Республики Алтай
от «18» апреля 20 23 г.
№ 51

ИНСТРУКЦИЯ
о порядке организации работы с обращениями граждан в
Министерстве цифрового развития Республики Алтай

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 Министерство цифрового 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, иностранных граждан и лиц без гражданства (далее - граждане) министром цифрового развития Республики Алтай и его заместителями (далее соответственно - министр, должностные лица).

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 г. № 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 Министерство и к должностным лицам:

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

II. Прием, учет и первичная обработка
письменных обращений граждан

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

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

Адрес электронной почты для обращений граждан, направляемых в форме электронного документа: info@mcr.altai.gov.ru.

Телефон (388-22) 5-90-54.

5. Рассмотрение обращений граждан является должностной обязанностью должностных лиц или по их письменному поручению - других государственных гражданских служащих Министерства в пределах их компетенции.

6. Прием, учет и первичную обработку поступивших письменных обращений граждан в адрес должностных лиц и Министерства, организует делопроизводитель Министерства (далее - делопроизводитель).

7. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование государственного органа, в который направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - 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 (последнее - 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 Министерства и должностных лиц недопустим, за исключением случаев, предусмотренных настоящей Инструкцией.

III. Регистрация письменных обращений

10. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней со дня поступления в Министерство. Регистрация обращений производится делопроизводителем в системе электронного документооборота РСЭД «Тезис» (далее - система «Тезис»).

11. При регистрации письменных обращений определяется их тематическая принадлежность. Обращение направляется должностным лицам, к компетенции которых относится решение поставленных в обращении вопросов.

12. По базе данных системы «Тезис» 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.

13. Повторными обращениями являются предложения, заявления, жалобы, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу. Обращения одного и того же лица по одному и тому же вопросу, направленные различным адресатам и поступившие для рассмотрения в Министерство, учитываются под регистрационным номером первого обращения с добавлением порядкового номера, проставляемого через дробь (А-27/1, А-27/2 и т.д.).

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.

14. При регистрации в системе «Тезис» заполняется регистрационная карточка согласно приложению № 1 к настоящей Инструкции, в которую заносится информация о поступившем обращении:

- а) дата поступления обращения и дата регистрации 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) форма обращения;

ж) резолюция с указанием должностного лица, ответственного за рассмотрение обращения.

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

15. 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 государственных органов, органов местного самоуправления в Республике Алтай или должностных лиц, копия такого обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, 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, и Главе Республики Алтай, Председателю Правительства Республики Алтай с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

16. Если письменное обращение поступило из Администрации Президента Российской Федерации, Правительства Российской Федерации, Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, 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.

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

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

18. Письменные обращения, поступившие в Министерство и относящиеся к компетенции Министерства и должностных лиц, согласно Федеральному закону № 59-ФЗ рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации.

19. Должностные лица 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.

20. Если вопросы, поставленные в письменном обращении, не входят в компетенцию структурного подразделения Министерства, то обращение в течение двух дней, следующих со дня его поступления возвращается делопроизводителю с обоснованием необходимости переадресации обращения другому структурному подразделению Министерства.

21. 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.

22. 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 министр или лицо исполняющее его обязанности вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока рассмотрения гражданина, направившего обращение.

23. Решение о постановке обращений граждан на контроль принимает министр.

24. Регистрационная карточка с информацией об обращении гражданина направляется, посредством системы «Тезис», лицу рассматривающему обращение гражданина (далее - исполнитель), в соответствии с резолюциями министра и должностных лиц.

Если в резолюции указаны несколько фамилий исполнителей, то оригинал обращения передается исполнителю, чья фамилия значится первой, а остальным направляются копии обращения.

25. Контроль за своевременным, объективным и полным рассмотрением обращения гражданина осуществляет должностное лицо, указанное в резолюции министра первым (головным). Такое должностное лицо согласовывает ответы на обращения граждан и принимает решение о снятии обращения гражданина с контроля.

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

27. Ответ на обращение гражданина 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.

V. Формирование дел с обращениями граждан

28. Письменные обращения граждан вместе с материалами по результатам их рассмотрения после снятия с контроля формируются делопроизводителем в папку «Обращения граждан».

29. В папку «Обращения граждан» вкладываются:

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

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

г) копия ответа заявителю по результатам рассмотрения его обращения.

30. Снятые с контроля обращения граждан, оформленные в дела, хранятся в канцелярии Министерства в соответствии с номенклатурой. Дела с истекшим сроком хранения уничтожаются по акту.

VI. Личный прием граждан

31. Личный прием граждан в Министерстве проводится в соответствии с графиком приема граждан.

32. Личный прием граждан проводят:

а) министр;

б) должностные лица.

33. Организацию личного приема граждан министром и должностными лицами осуществляет делопроизводитель.

34. Делопроизводитель вправе уточнить мотивы обращения гражданина и существо вопроса, а также ознакомиться с документами, подтверждающими обстоятельства, изложенные в обращении гражданина, которые приобщаются к материалам для доклада министру, должностным лицам.

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

35. Должностные лица ведут личный прием граждан в единый день приема без предварительной записи в порядке очередности в своих служебных помещениях (кабинетах).

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

37. В случае невозможности проведения личного приема граждан в связи с болезнью, отпуском, командировкой министра, должностного лица, делопроизводитель своевременно сообщает об этом граждан.

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

38. В день проведения личного приема граждан делопроизводитель заполняет карточку личного приема граждан по форме согласно приложению № 2 к настоящей Инструкции и заносит регистрационные данные в систему «Тезис».

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

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

Делопроизводитель консультируют 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.

40. 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.

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

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

43. Должностные лица, осуществляющие личный прием граждан, принимают решение по рассмотрению поставленных в обращении вопросов.

VII. Обжалование решений или действий (бездействия) должностных лиц

44. 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.

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

- а) исполнителя - должностному лицу;
- б) должностного лица - министру.

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

Регистрационная карточка в системе электронного документооборота РСЭД «Тезис»

Обращения > Обращение гражданина № О-09-01/0003 от 15.02.2023 (Обращение гражданина)

Резюме Вложения (1) Резолюции (3) Контроль Источник поступления Направление Исполнение Связи +

✳ Вид Обращение гражданина | Регистрационный номер О-09-01/0003 | Дата регистрации 15.02.2023

Место регистрации	Минцифра РА				Q
Организация	Волкова Е. А.	Q	Регистрационный номер	О-09-01/0003	
Регистратор	15.02.2023	📅	Дата регистрации	15.02.2023	📅
Дата	Жалоба	▼	Форма обращения	Электронное	▼
Вид обращения	Стеланов Н. Н.	✕	Гриф доступа	Общий	
Адресат					
Анонимное					
Коллективное					
Кратность поступления	Первичное	▼	Количество заинтересованных лиц		
Заявитель					
Тип заявителя	Физ. лицо	▼	Много пишущий		
Отображаемое имя	Субботин С.		E-mail	s89833273100@gmail.com	
Фамилия	Субботин	*	Телефон		
Имя	Сергей	*	Гражданство		▼ ... Q
Отчество			Социальное положение		▼ ... Q

Обращения > Обращение гражданина № О-09-01/0003 от 15.02.2023 (Обращение гражданина)

Резюме Вложения (1) Резолюции (3) Контроль Источник поступления Направление Исполнение Связи +

Автор или исполнитель содержит  Найдено резолюций: 

Резолюция      Отправить  

4 строки

Ход исполнения

▼ Алымов С. П. (отв.), (Авт. Степанов Н. Н.)
Для рассмотрения

▼ Бовин Р. В. (отв.), (Авт. Алымов С. П.)
Для рассмотрения - это обращение по 59?

▼ Жилина А. А. (отв.), Дроздов В. Н., (Авт. Бовин Р. В.)
Для рассмотрения - это обращение по 59?

Итоговый отчёт: 28.03.2023 (Жилина А. А.)
ознакомлена (Принят)

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2
к Инструкции о порядке
организации работы с обращениями
граждан в Министерстве цифрового
развития Республики Алтай

Карточка личного приема граждан

Министерство цифрового развития Республики Алтай	
Наименование предприятия и учреждения	
Фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии)	
Адрес, телефон, адрес электронной почты	
Способ направления ответа на обращение (по почтовому адресу, адресу электронной почты, устно (с согласия гражданина))	
Форма поступления обращения (личный прием, по телефону)	
Дата поступления	
Автор резолюции	
Ответственный исполнитель	
Срок исполнения	

Краткое содержание

Резолюция