



**КОМИТЕТ
ПО ГРАЖДАНСКОЙ ОБОРОНЕ,
ЧРЕЗВЫЧАЙНЫМ СИТУАЦИЯМ
И ПОЖАРНОЙ БЕЗОПАСНОСТИ
РЕСПУБЛИКИ АЛТАЙ**

**АЛТАЙ РЕСПУБЛИКАНЫНГ
ЭЛ-ЈОНДЫ КОРУЛААР, ЈЕТКЕРЛҮ
АЙАЛГАЛАР ЛА ӨРТ БОЛДЫРТПАЗЫ
ААЙЫНЧА КОМИТЕДИ**

649100, Россия, Алтай Республика, Майминский р-н, Майминское с.п., Долина Алтая тер., зд. 1,
e-mail:komitet-gochs@altaigov.ru

ПРИКАЗ

ЈАКААН

от 13 февраля 2026 г. № П-19-01/11

г. Горно-Алтайск

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», приказываю:

1. Утвердить прилагаемую Инструкцию о порядке организации работы с обращениями граждан.

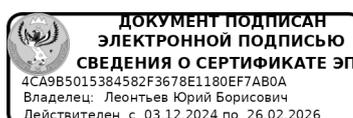
2. Приказ Комитета по гражданской обороне, чрезвычайным ситуациям и пожарной безопасности Республики Алтай от 29 января 2025 года № 11 «Об утверждении Инструкции о порядке организации работы с обращениями граждан» считать утратившим силу.

3. Приказ довести до всех сотрудников Комитета по гражданской обороне, чрезвычайным ситуациям и пожарной безопасности Республики Алтай (далее - Комитет) и руководителей подведомственных учреждений.

4. Приказ разместить на официальном сайте, внести изменения на сайте в части ответственного за организацию работы с обращениями граждан.

5. Контроль исполнения приказа оставляю за собой.

Председатель



Ю.Б. Леонтьев

УТВЕРЖДЕНА
приказом Комитета по гражданской
обороне, чрезвычайным ситуациям и
пожарной безопасности Республики Алтай
от «__» _____ 2026 г. № _____

ИНСТРУКЦИЯ о порядке организации работы с обращениями граждан

I. Общие положения

1. Настоящая Инструкция устанавливает требования к организации 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 с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал), либо официального сайта Комитета в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сайт Комитета), обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан (если иное не установлено Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Федеральный закон № 59-ФЗ), индивидуальных и коллективных (далее - обращения граждан), а также проведению личного приема граждан Председателем и заместителем Председателя 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 № 59-ФЗ, иными федеральными законами, законами и иными нормативными правовыми актами Республики Алтай, а также настоящей Инструкцией.

3. Граждане имеют право обращаться в Комитет:

а) в письменной форме, в форме электронного документа с использованием Единого портала, либо сайта Комитета, обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан;

б) лично (на личных приемах).

II. Прием, учет и первичная обработка обращений граждан

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

Почтовый адрес для обращений граждан, направляемых в письменной форме:

649100, Россия, Алтай Республика, Майминский р-н, Майминское с.п., Долина Алтая тер., зд. 1.

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

Телефон (388-22) 4-84-24 (доб. 3).

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

6. Работа с обращениями граждан, поступившими в Комитет, в том числе прием, учет и первичная обработка поступивших в Комитет обращений граждан осуществляется документоведом группы по обеспечению деятельности Комитета.

7. Гражданин в своем обращении в письменной форме в обязательном порядке указывает либо Комитет, либо фамилию, имя, отчество 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 обращению в письменной форме документы и материалы, либо их копии.

В обращении в форме электронного документа с использованием Единого портала, либо сайта Комитета, гражданин в обязательном порядке указывает свою фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), а также указывает адрес электронной почты, либо использует адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале или на сайте Комитета, 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 обращения гражданина проверяются установленные статьей 7 Федерального закона № 59-ФЗ реквизиты обращения, наличие указанных автором вложений и приложений.

9. При рассмотрении обращения гражданина не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его 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 Комитета, недопустим, за исключением случая, предусмотренного пунктом 41 настоящей Инструкции.

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

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

III. Регистрация обращений граждан

12. Обращение гражданина подлежит обязательной регистрации в течение трех дней со дня его поступления в Комитет. Регистрация обращений граждан производится документоведом группы по обеспечению деятельности Комитета в системе электронного документооборота (далее – Система). В случае поступления

обращения гражданина после окончания рабочего дня, предшествующего нерабочему праздничному или выходному дню, либо в нерабочий праздничный или выходной день его регистрация производится на следующий рабочий день после нерабочего праздничного или выходного дня.

13. При регистрации обращений граждан Документовед группы по обеспечению деятельности Комитета направляет обращение гражданина Председателю Комитета, Заместителю Председателя Комитета либо Главному государственному инспектору для определения тематики обращения и последующей передачи его в работу ответственному специалисту.

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 гражданина вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

15. При регистрации в Системе заполняется регистрационная карточка Документоведом группы по обеспечению деятельности Комитета, в которую заносится информация о поступившем обращении гражданина:

- а) дата поступления обращения гражданина;
- б) фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина. При регистрации коллективных 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 гражданина;
- г) тема обращения гражданина;
- д) суть обращения гражданина;
- е) должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения гражданина.

16. Обращение гражданина, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Комитета, 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 обращении гражданина вопросов относится к компетенции нескольких исполнительных органов государственной власти Республики Алтай, органов местного самоуправления в Республике Алтай или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие исполнительные органы государственной власти Республики Алтай, органы местного самоуправления в Республике Алтай или соответствующим должностным лицам.

Обращение гражданина, 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.

17. Если обращение гражданина 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.

18. На первой странице обращения 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 граждан, организация контроля за их рассмотрением

19. Обращение гражданина, поступившее и относящееся к компетенции Комитета, согласно Федеральному закону № 59-ФЗ рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации.

20. Председатель, заместитель Председателя, Главный государственный инспектор Комитета в соответствии с федеральным законодательством и законодательством Республики Алтай в пределах своей компетенции принимают меры по разрешению поставленных в обращении гражданина 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, изложенные в обращении гражданина, не входят в полномочия Комитета, то в течение трёх рабочих дней с момента поступления обращения через Систему оно возвращается документоведу группы по обеспечению деятельности Комитета с сопроводительным письмом, подписанным ответственным должностным лицом, содержащим уведомление о необходимости перенаправления обращения в другое ведомство или уполномоченный орган.

21. При рассмотрении обращения гражданин имеет 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 обращения гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении гражданина 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 федеральным законодательством;

д) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

22. В исключительных случаях, а также в случаях направления запроса в государственные органы, органы местного самоуправления в Республике Алтай или должностному лицу, Председатель, заместитель Председателя, вправе продлить срок рассмотрения обращения гражданина не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока рассмотрения гражданина, направившего обращение.

23. Решение о постановке обращений граждан на контроль принимает Председатель Комитета, Заместитель Председателя Комитета.

24. Обращения граждан, которые были направлены Председателю Комитета и рассмотрены в Системе, после внесения его резолюции в регистрационную карточку направляются исполнителям. Если в резолюции указаны несколько фамилий исполнителей, копии обращения гражданина направляются всем согласно данной резолюции.

25. Документовед группы по обеспечению деятельности Комитета осуществляет контроль за соблюдением должностными лицами установленного федеральным законодательством сроков рассмотрения обращений и запросов граждан. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, поступивших в Комитет, осуществляет Председатель Комитета в его отсутствие заместитель Председателя Комитета в соответствии с требованиями статьи 14 Федерального закона № 59-ФЗ.

26. Рассмотрение обращений и запросов сенаторов Российской Федерации, депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Республики Алтай, представительного органа муниципального образования в Республике Алтай, к которым приложены обращения граждан, осуществляется 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 от 6 октября 2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Законом Республики Алтай от 19 октября 2011 г. № 69-РЗ «О статусе депутата Республики Алтай».

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

27. Решение о снятии обращения гражданина с контроля или о продлении срока его рассмотрения принимает Председатель Комитета, Заместитель Председателя Комитета. Основанием для снятия обращения гражданина с контроля является направление письменного ответа гражданину на поставленные в его обращении вопросы.

28. Ответ на обращение гражданина направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившему в Комитет в форме электронного документа, либо по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале или на сайте Комитета при использовании Единого портала или сайта Комитета и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Комитет в письменной форме. Кроме того, на поступившее в Комитет обращение гражданина, содержащее заявление, предложение или жалобу, которые затрагивают интересы

неопределенного круга лиц, в частности на обращение гражданина, 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 пункта 9 настоящей Инструкции на сайте Комитета.

V. Личный прием граждан

29. Личный прием граждан в Комитете проводится в соответствии с графиком приема граждан, утвержденным Председателем Комитета.

30. Личный прием граждан проводят:

- а) Председатель Комитета;
- б) Заместитель Председателя Комитета.

31. Решение о записи граждан на личный прием к Председателю Комитета принимает Председатель Комитета на основании письменных обращений граждан о личном приеме, которые подлежат регистрации в Системе в порядке, установленном настоящей Инструкцией. Дата и время личного приема граждан определяются Председателем Комитета.

Документовед группы по обеспечению деятельности Комитета вправе уточнить у гражданина мотивы и содержание обращения, а также ознакомиться с документами и материалами, подтверждающими обстоятельства, изложенные в обращении, которые приобщаются к материалам зарегистрированного в Системе обращения.

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

При обращении о записи на личный прием к Председателю Комитета по телефону гражданину разъясняется порядок записи на личный прием, предлагается изложить суть обращения в письменной форме или направить обращение в форме электронного документа на официальный сайт Комитета.

32. Председатель, заместитель Председателя Комитета ведут личный прием граждан в дни, утвержденные в графике личного приема граждан, по предварительной записи в порядке очередности. Предварительную запись граждан на личный прием к Председателю, заместителю Председателя Комитета осуществляет документовед группы по обеспечению деятельности Комитета.

33. О дате, времени и месте проведения личного приема гражданину сообщает документовед группы по обеспечению деятельности Комитета, по номеру телефона, указанному заявителем в обращении (при наличии) не позднее, чем за два дня до даты проведения личного приема.

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

35. В случае невозможности проведения личного приема граждан в связи с болезнью, отпуском, командировкой, Председатель, заместитель Председателя Комитета своевременно сообщают об этом документоведу группы по обеспечению деятельности Комитета, который уведомляет граждан. Запрещается перепоручение проведения личного приема граждан лицам, не имеющим на то полномочий.

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

37. В день проведения личного приема граждан Председателем, заместителем Председателя Комитета, документовед группы по обеспечению деятельности Комитета заполняет карточки личного приема граждан по форме согласно приложению к настоящей Инструкции и заносит регистрационные данные в Систему.

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

а) создание комфортных условий для граждан, ожидающих приема;
б) оформление карточек личного приема граждан, пришедших на личный прием;

в) информирование граждан о порядке проведения личного приема.

Документовед группы по обеспечению деятельности Комитета 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 федеральным законодательством, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

39. По результату личного приема гражданину дается ответ на вопрос, изложенный в карточке личного приема. В случае если указанные в обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на устное обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем гражданин сообщает, проставляя свою подпись в поле «письменного ответа не требуется».

В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в установленные Федеральным законом № 59-ФЗ сроки.

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

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

42. Председатель, заместитель Председателя Комитета, осуществляющие личный прием граждан, принимают решение по рассмотрению поставленных в обращении вопросов и осуществляют контроль за исполнением данных поручений по обращению.

43. Письменный ответ гражданину по результатам рассмотрения устного обращения на личном приеме подписывает должностное лицо, проводившее личный прием. Письменный ответ гражданину направляется по почтовому адресу, указанному в карточке личного приема. Второй экземпляр письменного ответа хранится с карточкой личного приема гражданина. Электронный образ письменного ответа прикрепляется к регистрационной карточке в Системе.

VI. Прием граждан документоведом группы по обеспечению деятельности Комитета

44. Прием граждан документоведом группы по обеспечению деятельности Комитета осуществляется ежедневно в помещении приемной без предварительной записи в порядке очередности.

45. Для ознакомления граждан с информационными материалами в приемной и в холле на 3 этаже здания Комитета оборудуются места для информирования, которые оснащаются:

- а) информационными стендами;
- б) стульями и столами для оформления документов;

46. Граждане информируются:

а) о должностных лицах, которым поручено рассмотрение обращения гражданина;

б) о переадресации обращения гражданина должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении гражданина вопросов;

в) о продлении сроков рассмотрения обращения гражданина с указанием оснований продления.

47. Консультации предоставляются по вопросам:

- а) требований к оформлению обращения гражданина;
- б) мест и времени проведения личного приема граждан должностными лицами;
- в) порядка проведения личного приема должностными лицами;
- г) порядка и сроков рассмотрения обращения гражданина;
- д) порядка обжалования принятого по обращению гражданина решения или действия (бездействия) должностных лиц в связи с рассмотрением обращения гражданина.

48. 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.

49. При проведении приема граждан документовед группы по обеспечению деятельности Комитета принимает обращения граждан, которые подлежат обязательной регистрации. При этом гражданам оказывается содействие в правильном указании названия должности, фамилии, имени, отчества адресата, названий государственных органов. Документовед группы по обеспечению деятельности Комитета вправе предложить гражданину устранить выявленные замечания по тексту обращения.

Документовед группы по обеспечению деятельности Комитета на втором экземпляре письменного обращения или копии обращения проставляет штамп с датой принятия письменного обращения.

VII. Формирование дел с обращениями граждан

50. Обращения граждан вместе с материалами по результатам их рассмотрения после снятия с контроля передаются документоведу группы по обеспечению деятельности Комитета для формирования дел.

51. В папку «Дело» вкладываются:

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

б) резолюция должностного лица либо уполномоченного на то лица;

в) копия уведомления гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией;

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

д) копия ответа гражданину по результатам рассмотрения его обращения.

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

VIII. Отчетность по обращениям граждан

53. Документовед группы по обеспечению деятельности Комитета в последний день месяца предоставляет информацию о поступивших обращениях граждан Главному государственному инспектору Комитета.

54. Главный государственный инспектор Комитета передает информацию по обращениям граждан ответственным сотрудникам, занимающимся размещением сведений на официальном сайте Комитета и закрытом информационном ресурсе ССТУ.РФ.

55. Информация на сайте Комитета и закрытом информационном ресурсе ССТУ.РФ размещается до 2 числа месяца следующим за отчетным.

IX. Ответственность за нарушения по обращениям граждан

56. Ответственные сотрудники несут персональную ответственность за своевременную и правильную регистрацию обращений, подготовку и предоставление полных и обоснованных ответов гражданам, по сути, каждого обращения.

57. Исполнители обязаны соблюдать установленные сроки рассмотрения обращений граждан и своевременно продлевать срок рассмотрения при наличии объективных оснований. Они также отвечают за качество подготовки ответов, включая правильное оформление и полноту содержания.

58. Главный государственный инспектор Комитета несет ответственность за своевременное предоставление необходимых сведений для публикации на официальном сайте Комитета и закрытого информационного ресурса ССТУ.РФ, а также предоставление отчетной информации по работе с обращениями граждан в иные организации в соответствии с законодательством РФ.

Приложение
к Инструкции о порядке организации
работы с обращениями граждан

Комитет по гражданской обороне, чрезвычайным ситуациям и пожарной
безопасности Республики Алтай

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЁМА _____ № _____

ЗАЯВИТЕЛЬ, ПРИШЕДШИЙ НА ЛИЧНЫЙ ПРИЕМ:

Фамилия, имя, отчество (при наличии)

Социальное положение:

Адрес для ответа:

Письменного ответа не требуется:

Краткое содержание устного обращения:

УПОЛНОМОЧЕННОЕ ЛИЦО, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЕ ЛИЧНЫЙ ПРИЕМ:

Ф.И.О:

Должность:

РЕШЕНИЕ ПРИНЯТОЕ ПО УСТНОМУ ОБРАЩЕНИЮ: