



**ПРИКАЗ**

**ЖАКАРУ**

«29» января 2025 г.

№ 11

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

На основании Федерального закона от 28.12.2024 № 547-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»,

**п р и к а з ы в а ю:**

1. Признать Приказ Комитета по гражданской обороне, чрезвычайным ситуациям и пожарной безопасности Республики Алтай от 22.11.2023 № 96 «Об утверждении Инструкции о порядке организации работы с обращениями граждан» утратившими силу с 30 марта 2025 года.
2. Утвердить прилагаемую Инструкцию о порядке организации работы с обращениями граждан.
3. Приказ довести до ответственных лиц в части их касающейся.
4. Приказ вступает в силу с 30 марта 2025 года.

Контроль за исполнением настоящего Приказа оставляю за собой.

Председатель

Ю.Б. Леонтьев

Утверждена Приказом Комитета  
по гражданской обороне, чрезвычайным  
ситуациям и пожарной безопасности  
Республики Алтай  
№ 11 от «29» января 2025 года

## **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, 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 в Комитет:

- 1) в письменной форме (индивидуальные и коллективные обращения), в том числе в форме электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал), иной информационной системы Комитета либо официального сайта Комитета в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан;
- 2) лично (на личных приемах);
- 3) устно (по телефону).

## II. Прием, учет и первичная обработка письменных обращений граждан

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

Почтовый адрес для обращений граждан, направляемых в письменной форме: 649002, Россия, Республика Алтай, Майминский район, Майминское с.п., Долина Алтай тер., зд.1.

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

Телефон (388-22) 4-84-26.

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

6. Работу с письменными обращениями граждан, поступившими в Комитет, организует Главный государственный инспектор/Старший государственный инспектор. Прием, учет и первичную обработку поступивших в Комитет письменных обращений граждан осуществляет Главный государственный инспектор/Старший государственный инспектор.

7. Гражданин в обращении в письменной форме в обязательном порядке указывает либо Комитет, либо фамилию, имя, отчество должностного лица Комитета, либо должность соответствующего должностного 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 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 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 граждан в письменной форме проверяются установленные статьей 7 Федерального закона № 59-ФЗ

[Введите текст]

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 Председателя и Комитета недопустим, за исключением случаев, предусмотренных настоящей Инструкцией.

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

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

12. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Комитет в форме электронного документа, либо по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале или в иной информационной системе Комитета, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, при использовании Единого портала или иной информационной системы и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Комитет в письменной форме.

### III. Регистрация письменных обращений

12. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней со дня поступления в Комитет в Журнале учета обращений граждан (приложение № 1).

13. При регистрации письменных обращений определяется их тематическая принадлежность. Главный государственный инспектор/Старший государственный инспектор направляет обращение Председателю для внесения резолюции и направления должностным лицам, к компетенции которых относится решение поставленных в обращении вопросов:

- 1) Председателю;
- 2) Заместителю Председателя;

[Введите текст]

3) Главному государственному инспектору.

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: Ф.И.О. гражданина; адрес места жительства и/или адрес электронной почты; содержание обращения; куда обращался ранее.

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 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 письменных обращений 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 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 Комитета, направляется в течение

[Введите текст]

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 Республики Алтай, органов местного самоуправления в Республике Алтай или должностных лиц, копия 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 в сфере внутренних дел и Главе Республике Алтай 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.

#### **IV. Порядок и сроки рассмотрения письменных обращения, организация контроля за их рассмотрением**

21. Письменные обращения, поступившие в Комитет и относящиеся к компетенции Председателя, согласно Федеральному закону № 59-ФЗ рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации.

22. 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

[Введите текст]

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 Комитета, то обращение в течение двух дней возвращается старшему государственному инспектору/главному государственному инспектору с сопроводительным письмом за подписью Председателя о необходимости переадресации обращения.

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 и 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 письменного обращения 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 Комитет или должностному лицу Председатель, заместитель председателя, 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 Председателю возвращаются старшему государственному инспектору/главному государственному инспектору для занесения его резолюции в регистрационную карточку писем граждан и передаются исполнителям

[Введите текст]

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, которым направлено конкретное обращение, либо должностные лица ответственные за рассмотрение в соответствии с резолюцией Председателя. Председатель, заместитель председателя (в случае отсутствия Председателя), подписывает ответы на обращения граждан и принимают решения о снятии их с контроля.

Обращения граждан с резолюцией Председателя снимаются с контроля или продлевается срок их рассмотрения Председателем, заместителем председателя (в случае отсутствия Председателя).

27. Рассмотрение обращений и запросов сенаторов Совета Федерации Федерального Собрания 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 с установлением контрольных сроков рассмотрения и ответов сенатору, депутату и заявителю в соответствии с Федеральным законом от 08.05.1994 N 3-ФЗ "О статусе сенатора Российской Федерации и статусе депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации", 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 или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании, указанному в обращении, поступившем в Комитет в форме электронного документа, 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

[Введите текст]

неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен на официальном сайте Комитета в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

#### **V. Формирование дел с обращениями граждан**

30. Письменные обращения граждан вместе с материалами по результатам их рассмотрения после снятия с контроля передаются главному государственному инспектору/старшему государственному инспектору.

31. В папку «Дело» вкладываются:

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

2) аннотация к письменному обращению;

3) резолюция должностного лица либо уполномоченного на то лица;

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

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

6) копия ответа заявителю по результатам рассмотрения его обращения.

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

#### **VI. Личный прием граждан**

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

34. Личный прием граждан проводят:

1) Председатель;

2) заместитель Председателя;

35. Запись граждан на личный прием к Председателю осуществляет главный государственный инспектор/старший государственный инспектор в журнале учета обращений граждан.

36. Главный государственный инспектор/старший государственный инспектор вправе уточнить мотивы обращения и существо вопроса, а также ознакомиться с документами, подтверждающими обстоятельства, изложенные в обращении

гражданина, которые приобщаются к материалам для доклада Председателю.

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

37. Председатель, заместитель Председателя, 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 Председатель, заместитель Председателя, своевременно сообщают об главному государственному инспектору/старшему государственному инспектору, который предупреждает граждан.

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

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

41. В день проведения личного приема граждан Председателем главный государственный инспектор/старший государственный инспектор заполняет карточки личного приема граждан.

При проведении личного приема граждан заместителем Председателя, карточки личного приема граждан заполняются главным государственным инспектором/старшим государственным инспектором непосредственно перед личным приемом.

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

1) создание комфортных условий для граждан, ожидающих приема;

2) регистрация граждан.

Главный государственный инспектор/старший государственный инспектор, 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. Председатель, заместитель Председателя, осуществляющие личный прием граждан, принимают решение по рассмотрению поставленных в обращении вопросов.

#### VII. 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 Председателю с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) должностного лица в связи с рассмотрением обращения:

заместителем Председателя, осуществляющим непосредственную координацию и контроль деятельности Комитета в соответствии со своими 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

**ЖУРНАЛ**  
учета обращения граждан

<b>п/п</b>	<b>Дата обращения</b>	<b>Ф.И. О.</b>	<b>Адрес места жительства</b>	<b>Содержа ние вопроса</b>	<b>Приня тые меры</b>

[Введите текст]