



ГЛАВА РЕСПУБЛИКИ АЛТАЙ,  
ПРЕДСЕДАТЕЛЬ ПРАВИТЕЛЬСТВА  
РЕСПУБЛИКИ АЛТАЙ

АЛТАЙ РЕСПУБЛИКАНЫН  
БАШЧЫЗЫ, АЛТАЙ РЕСПУБЛИКАНЫН  
БАШКАРУЗЫНЫН ПРЕДСЕДАТЕЛИ

**РАСПОРЯЖЕНИЕ**

**ЖАКААН**

от 15 ноября 2023 г. № 830-рГ

г. Горно-Алтайск

**Об утверждении Инструкции о порядке организации  
работы с обращениями граждан и признании утратившим силу  
распоряжения Главы Республики Алтай, Председателя Правительства  
Республики Алтай от 11 февраля 2019 г. № 69-рГ**

В целях реализации Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»:

1. Утвердить прилагаемую Инструкцию о порядке организации работы с обращениями граждан.
2. Исполнительным органам государственной власти Республики Алтай принять Инструкции по организации работы по рассмотрению обращений граждан.
3. Рекомендовать органам местного самоуправления в Республике Алтай принять Инструкции по организации работы по рассмотрению обращений граждан.
4. Признать утратившим силу распоряжение Главы Республики Алтай, Председателя Правительства Республики Алтай от 11 февраля 2019 г. № 69-рГ «Об утверждении инструкции о порядке организации работы с обращениями граждан».

Исполняющий обязанности  
Главы Республики Алтай,  
Председателя Правительства  
Республики Алтай



В.Б. Махалов

УТВЕРЖДЕНА  
распоряжением Главы Республики  
Алтай, Председателя  
Правительства Республики Алтай  
от 15 ноября 2023 г. № 830-рГ

## ИНСТРУКЦИЯ о порядке организации работы с обращениями граждан

### I. Общие положения

1. Настоящая Инструкция устанавливает требования к организации работы по рассмотрению обращений граждан, поступивших Главе Республики Алтай, Председателю Правительства Республики Алтай (далее – Глава Республики Алтай) и в Правительство Республики Алтай 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 граждан), а также проведению личного приема граждан Главой Республики Алтай, Первыми заместителями Председателя Правительства Республики Алтай, заместителями Председателя Правительства Республики Алтай, руководителями исполнительных органов государственной власти Республики Алтай.

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 к Главе Республики Алтай и в Правительство Республики Алтай:

- а) в письменной форме и в форме электронного документа, в том числе с использованием Единого портала;
- б) лично (на личных приемах).

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

4. Обращения граждан, поступившие Главе Республики Алтай и в Правительство Республики Алтай, подлежат обязательному рассмотрению.

Почтовый адрес для обращений граждан, направляемых в письменной форме: Чаптынова ул., д. 24, г. Горно-Алтайск, 649000.

Обращения граждан в форме электронного документа направляются

через интернет-приемную на официальном сайте Правительства Республики Алтай по ссылке <https://altai-republic.ru/activity/treatment-of-citizens>.

Телефон (388-22) 2-59-44.

5. Рассмотрение обращений граждан является должностной обязанностью Главы Республики Алтай, Первых заместителей Председателя Правительства Республики Алтай, заместителей Председателя Правительства Республики Алтай или по их письменному поручению – других должностных лиц в пределах их компетенции.

6. Работу с обращениями граждан, поступившими Главе Республики Алтай и в Правительство Республики Алтай, организует Аппарат Главы Республики Алтай, Председателя Правительства Республики Алтай и Правительства Республики Алтай (далее – Аппарат). Прием, учет и первичную обработку поступивших в Аппарат обращений граждан осуществляет Общественная приемная Правительства Республики Алтай (далее – Общественная приемная).

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 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, 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 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 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 Главы Республики Алтай

и Правительства Республики Алтай, недопустим, за исключением случая, предусмотренного пунктом 41 настоящей Инструкции.

10. Рассмотрение обращений граждан может производиться с выездом на место по отдельному поручению Главы Республики Алтай, Первых заместителей Председателя Правительства Республики Алтай, заместителей Председателя Правительства Республики Алтай.

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 Общественную приемную. Регистрация обращений граждан производится в системе электронного документооборота СЭД «ДЕЛО» (далее – система «ДЕЛО»).

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 определяется их тематическая принадлежность. Общественная приемная направляет обращение гражданина должностным лицам, к компетенции которых относится решение поставленных в обращении гражданина вопросов:

- а) Главе Республики Алтай;
- б) Первым заместителям Председателя Правительства Республики Алтай;
- в) заместителям Председателя Правительства Республики Алтай.

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 «ДЕЛО» заполняется регистрационная карточка, 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 Главы Республики Алтай и Правительства Республики Алтай, 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 в Аппарат и относящееся к компетенции Главы Республики Алтай или Правительства Республики Алтай, согласно Федеральному закону № 59-ФЗ рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации, за исключением обращения гражданина, поступившего Главе Республики Алтай и содержащего информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, которое рассматривается

в течение 20 дней со дня его регистрации.

20. Руководители структурных подразделений Аппарата, руководители исполнительных органов государственной власти Республики Алтай 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, поставленные в обращении гражданина, не входят в компетенцию структурного подразделения Аппарата или исполнительного органа государственной власти Республики Алтай, то обращение гражданина в течение трех рабочих дней со дня получения через систему «ДЕЛО» возвращается в Общественную приемную с сопроводительным письмом за подписью заместителя Председателя Правительства Республики Алтай, руководителя Аппарата или руководителя исполнительного органа государственной власти Республики Алтай о необходимости переадресации обращения гражданина.

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 законодательством Российской Федерации;

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 Глава Республики Алтай, Первые заместители Председателя Правительства Республики Алтай, заместители Председателя Правительства Республики Алтай, руководители исполнительных органов

государственной власти Республики Алтай либо уполномоченные ими на то лица 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 Глава Республики Алтай, Первые заместители Председателя Правительства Республики Алтай, заместители Председателя Правительства Республики Алтай, заместители руководителя Аппарата и Общественная приемная.

24. Обращения граждан, которые были направлены Главе Республики Алтай, Первым заместителям Председателя Правительства Республики Алтай, заместителям Председателя Правительства Республики Алтай, возвращаются в Общественную приемную для занесения их резолюции в регистрационную карточку и передаются исполнителям в соответствии с резолюцией. Если в резолюции указаны несколько фамилий исполнителей, то оригинал обращения гражданина передается должностному лицу, чья фамилия значится первой, а остальным направляются копии обращения гражданина.

25. Контроль за своевременным, объективным и полным рассмотрением обращений граждан с подписанием ответа осуществляют ответственные должностные лица, которым направлено конкретное обращение.

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 принимают Глава Республики Алтай, Первые заместители Председателя Правительства Республики Алтай, заместители Председателя Правительства Республики Алтай, заместители руководителя Аппарата. 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, или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании, указанному в обращении, поступившем в Аппарат в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении гражданина, поступившему в Аппарат в письменной

форме. Кроме того, на поступившее в Аппарат обращение гражданина, содержащее предложение, заявление 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 официальном сайте Правительства Республики Алтай в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

## **V. Личный прием граждан**

29. Личный прием граждан в Правительстве Республики Алтай проводится в соответствии с графиком приема граждан членами Правительства Республики Алтай, утвержденным заместителем Председателя Правительства Республики Алтай, руководителем Аппарата.

30. Личный прием граждан проводят:

- а) Глава Республики Алтай;
- б) Первые заместители Председателя Правительства Республики Алтай;
- в) заместители Председателя Правительства Республики Алтай;
- г) руководители исполнительных органов государственной власти Республики Алтай.

31. Предварительную запись граждан на личный прием к Главе Республики Алтай осуществляет Общественная приемная.

32. Общественная приемная вправе уточнить мотивы обращения и существо вопроса, а также ознакомиться с документами, подтверждающими обстоятельства, изложенные в обращении гражданина, которые приобщаются к материалам для доклада Главе Республики Алтай.

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

33. Первые заместители Председателя Правительства Республики Алтай, заместители Председателя Правительства Республики Алтай, руководители исполнительных органов государственной власти Республики Алтай ведут личный прием граждан в единый день приема без предварительной записи в порядке очередности в своих служебных помещениях (кабинетах).

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

35. В случае невозможности проведения личного приема граждан в связи с болезнью, отпуском, командировкой, Первые заместители Председателя Правительства Республики Алтай, заместители Председателя Правительства Республики Алтай, руководители исполнительных органов государственной власти Республики Алтай своевременно сообщают об этом

работнику Общественной приемной, который предупреждает граждан.

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

36. Первые заместители Председателя Правительства Республики Алтай, заместители Председателя Правительства Республики Алтай, руководители исполнительных органов государственной власти Республики Алтай при необходимости проводят выездные приемы граждан в муниципальных образованиях в Республике Алтай, трудовых коллективах, общественных организациях.

37. В день проведения личного приема граждан Главой Республики Алтай работник Общественной приемной заполняет карточки личного приема граждан по форме согласно приложению к настоящей Инструкции и заносит регистрационные данные в систему «ДЕЛО».

При проведении личного приема граждан Первыми заместителями Председателя Правительства Республики Алтай, заместителями Председателя Правительства Республики Алтай, руководителями исполнительных органов государственной власти Республики Алтай 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.

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

создание комфортных условий для граждан, ожидающих приема;  
регистрация граждан.

Работник общественной приемной, работник, ответственный за организацию проведения личного приема граждан, 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.

39. 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.

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. Первые заместители Председателя Правительства Республики Алтай, заместители Председателя Правительства Республики Алтай, руководители исполнительных органов государственной власти Республики Алтай, осуществляющие личный прием граждан, принимают решение по рассмотрению поставленных в обращении вопросов.

## **VI. Прием граждан Общественной приемной**

43. Прием граждан работником Общественной приемной осуществляется ежедневно в специально выделенном для этих целей помещении Общественной приемной без предварительной записи в порядке очередности.

44. Для ознакомления граждан с информационными материалами в Общественной приемной и в холле на 1 этаже здания Правительства Республики Алтай оборудуются места для информирования, которые оснащаются:

- а) информационными стендами;
- б) стульями и столами для оформления документов;
- в) терминалом доступа к информационно-справочным материалам.

45. Во время приема граждан, а также при их обращении по телефону работник Общественной приемной консультирует обратившихся по интересующим их вопросам, дает разъяснения о подведомственности рассмотрения вопросов, компетенции должностных лиц и порядке обращения к ним.

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 работник Общественной приемной принимает обращения граждан, которые подлежат обязательной регистрации. При этом гражданам оказывается содействие в правильном указании названия должности, фамилии, имени, отчества адресата, названий государственных органов.

Работник Общественной приемной вправе предложить гражданину устранить выявленные замечания по тексту обращения.

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

50. Обращения граждан вместе с материалами по результатам их рассмотрения после снятия с контроля передаются в Общественную приемную 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 Общественной приемной в соответствии с номенклатурой. Дела с истекшим сроком хранения уничтожаются по акту.

---

Приложение  
к Инструкции о порядке  
организации работы с обращениями  
граждан

**КАРТОЧКА**  
личного приема гражданина № \_\_\_\_\_

**ЗАЯВИТЕЛЬ, ПРИШЕДШИЙ НА ЛИЧНЫЙ ПРИЕМ:**

**Фамилия:**

**Имя:**

**Отчество (при наличии):**

**Почтовый адрес для ответа:**

**Краткое содержание устного обращения:**

**Уполномоченное лицо, осуществляющее личный прием:**

**Ф.И.О.**

**РЕШЕНИЕ ПРИНЯТОЕ ПО УСТНОМУ ОБРАЩЕНИЮ:**

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