КОМИТЕТ ПО ТАРИФАМ
РЕСПУБЛИКИ АЛТАЙ
Коммунистический пр., д. 182
г. Горно-Алтайск, 649000
8 (388 22) 611 53, факс 8 (388 22) 611 53
8 (388 22) 6 25 14, 8 (388 22) 6 42 80
rek.apra.gorny@mail.ru

АЛТАЙ РЕСПУБЛИКАНЫН
ТАРИФЛЕ КОМИТЕДИ
Коммунистический пр., т. 182
Горно-Алтайск кала, 649000
8 (388 22) 611 53, факс 8 (388 22) 611 53
8 (388 22) 6 25 14, 8 (388 22) 6 42 80
rek.apra.gorny@mail.ru

ПРИКАЗ

от 12 марта 2019 г. № 17 - ОД

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», в соответствии с распоряжением Главы Республики Алтай, Председателя Правительства Республики Алтай от 11 февраля 2019 года № 69 - рГ «Об утверждении инструкции о порядке организации работы с обращениями граждан»,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1.Утвердить прилагаемую Инструкцию о порядке организации работы с обращениями граждан (далее - Инструкция).

2. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Председатель Комитета
по тарифам Республики Алтай Н.А. Селищева

УТВЕРЖДЕНА
приказом Комитета по
тарифам Республики Алтай
от 12 марта 2019 года № 17-ОД

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 председателю Комитета по тарифам Республики Алтай (далее - председатель Комитета) 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) председателем Комитета, его 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 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 к председателю Комитета:

1) в письменной форме (индивидуальные и коллективные обращения), в том числе в форме электронного документа;

2) лично (на личных приемах);

3) устно (по телефону).

II. Прием, учет и первичная обработка письменных обращений граждан

4. Письменные обращения граждан подлежат обязательному рассмотрению.

Почтовый адрес для обращений граждан, направляемых в письменной форме: Коммунистический пр., д. 182, г. Горно - Алтайск, 649000.

Адрес электронной почты для обращений граждан, направляемых в форме электронного документа: rek.apra.gorny@mail.ru

Телефон (388-22) 6-11-53.

5. Рассмотрение обращений граждан является должностной обязанностью председателя Комитета, заместителя председателя Комитета

или по их письменному поручению - других должностных лиц в пределах их компетенции.

6. Работу с письменными обращениями граждан, прием, учет и первичную обработку поступивших в Комитет письменных обращений граждан организует уполномоченное должностное лицо Комитета (далее - специалист Комитета)

7. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование государственного органа, в который направляет письменное обращение, 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 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 или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

Отказ в рассмотрении обращений граждан, содержащих вопросы, разрешение которых входит в компетенцию руководства Комитета недопустим, за исключением случаев, предусмотренных настоящей Инструкцией.

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, а также по решению Председателя Комитета.

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

III. Регистрация письменных обращений

12. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней со дня поступления в Комитет. Регистрация обращений производится в системе электронного документооборота СЭД «ДЕЛО» (далее - система «ДЕЛО»).

13. При регистрации письменных обращений определяется их тематическая принадлежность.

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

15. На каждое поступившее письменное обращение заполняется аннотация к письменному обращению согласно приложению № 1 к настоящей Инструкции.

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.

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

17. При регистрации в системе «ДЕЛО» обращений граждан заполняется регистрационная карточка согласно приложению № 2 к настоящей Инструкции, 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 заносятся первая фамилия в списке авторов письма или лица, уполномоченного на получение ответа; почтовый адрес или адрес электронной почты;

3) тема обращения; суть обращения;

4) 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 председателя Комитета и его заместителя, 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 исполнительных органов государственной власти Республики Алтай, органов местного самоуправления в Республике Алтай, или должностных лиц, копия обращения в течение пяти дней со дня регистрации направляется в соответствующие исполнительные органы государственной власти Республики Алтай, 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 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, иных государственных органов, а также депутатов всех уровней, к которым прилагаются письма граждан или в которых идет речь об обращениях граждан в регистрационной карточке программы контроля исполнения поручений 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 обращений, организация контроля за их рассмотрением

21.Письменные обращения, поступившие в Комитет, согласно Федеральному закону № 59 - ФЗ рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации, за исключением письменных обращений, поступивших Главе Республики Алтай и содержащих информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции,

которые рассматриваются в течение 20 дней со дня их регистрации.

22. Председатель Комитета в соответствии с федеральным законодательством и законодательством Республики Алтай в пределах своей компетенции принимает 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, привлекают экспертов, организуют выезд на место.

Если вопросы, поставленные в письменном обращении, не входят в компетенцию Комитета, то обращение в течении двух дней возвращается адресату с сопроводительным письмом за подписью председателя Комитета 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 исполнительный орган государственной власти Республики Алтай, орган местного самоуправления в Республике Алтай или должностному лицу председатель Комитета, заместитель председателя Комитета, 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. Решение о постановке обращений граждан на контроль принимает председатель Комитета.

26. Обращения, которые были направлены заместителям председателя Комитета возвращаются специалисту Комитета для занесения их резолюции

в программу контроля исполнения поручений и передаются исполнителям в соответствии с резолюцией. Если в резолюции указаны несколько фамилий исполнителей, то оригинал обращения передается должностному лицу, чья фамилия значится первой, а остальным направляются копии обращения.

27. Контроль за своевременным, объективным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляет председатель Комитета, который подписывает ответы на обращения граждан и принимает решения о снятии их с контроля.

Обращения граждан с резолюцией Главы Республики Алтай снимаются с контроля или продлевается срок их рассмотрения Главой Республики Алтай, а также первыми заместителями Председателя Правительства Республики Алтай, по согласованию с Главой Республики Алтай.

28. Рассмотрение обращений и запросов членов Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, представительного органа муниципального образования в Республике Алтай, к которым приложены обращения граждан, осуществляется с установлением контрольных сроков рассмотрения и ответов депутату и заявителю в соответствии с Федеральным законом от 8 мая 1994 года № 3 - ФЗ «О статусе члена Совета Федерации и статусе депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации», Федеральным законом, 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.

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

30. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Комитет в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Комитет в письменной форме. Кроме того, на поступившее в Комитет обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований пункта 10 настоящей Инструкции на официальном сайте Комитета в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

V. Формирование дел с обращениями граждан

31. Письменные обращения граждан вместе с материалами по результатам их рассмотрения после снятия с контроля передаются

специалисту Комитета для формирования дел.

32. 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.

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

VI. Личный прием граждан

34. Личный прием граждан в Комитете проводится в соответствии с графиком приема граждан председателем Комитета, заместителем председателя и начальниками отделов Комитета.

35. Личный прием граждан проводят:

1) председатель Комитета;

2) заместитель председателя Комитета;

3) начальники отделов Комитета.

36. Запись граждан на личный прием к председателю Комитета осуществляет специалист Комитета в журнале записи на личный прием по форме согласно приложению № 3 к настоящей Инструкции.

37. Специалист Комитета 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 Комитета.

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.

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

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

40. В случае невозможности проведения личного приема граждан в связи с болезнью, отпуском, командировкой, председатель Комитета, заместитель председателя, начальники отделов Комитета своевременно

сообщают об этом специалисту Комитета, который предупреждает граждан.

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

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

42. В день проведения личного приема граждан председателем Комитета, специалист Комитета заполняет карточки личного приема граждан по форме согласно приложению № 4 к настоящей Инструкции и заносит регистрационные данные в программу контроля исполнения поручений и Журнал учета обращений граждан

При проведении личного приема граждан председателем Комитета карточки личного приема граждан заполняются работником, ответственным за организацию проведения личного приема граждан, непосредственно перед личным приемом.

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

1) создание комфортных условий для граждан, ожидающих приема;

2) регистрация граждан.

Специалист Комитета отвечающий за организацию личного приема, 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.

44. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в установленные Федеральным законом № 59 - ФЗ сроки.

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

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

47. Председатель Комитета, заместитель председателя, начальники отделов Комитета, осуществляющие личный прием граждан, принимают

решение по рассмотрению поставленных в обращении вопросов.

VII. Прием граждан

48. Прием граждан специалистом Комитета ведется ежедневно в специально выделенном для этих целей помещении без предварительной записи в порядке очередности.

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

1) информационными стендами;

2) стульями и столами для оформления документов;

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

Граждане информируются:

1) о должностных лицах, которым поручено рассмотрение обращения;

2) о переадресации обращения в исполнительный орган государственной власти Республики Алтай или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

3) о продлении сроков рассмотрения обращения с указанием оснований продления.

Консультации предоставляются по вопросам:

1) требований к оформлению письменного обращения;

2) мест и времени проведения личного приема граждан должностными лицами;

3) порядка проведения личного приема должностными лицами;

4) порядка и сроков рассмотрения обращений;

5) порядка обжалования принятого по обращению решения или действия (бездействия) должностных лиц в связи с рассмотрением обращения.

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

52. При проведении приема граждан специалист Комитета принимает письменные обращения, которые подлежат обязательной регистрации. При этом гражданам оказывается содействие в правильном указании названия должности, фамилии, имени, отчества адресата, названий государственных органов.

Специалист Комитета вправе предложить гражданину устранить выявленные замечания по тексту обращения.

На втором экземпляре письменного обращения или копии обращения специалист Комитета проставляет регистрационный штамп, расписывается в получении и указывает дату принятия обращения.

VIII. Обжалование решений или действий (бездействия) должностных лиц

53. Гражданин вправе обжаловать принятое по обращению решение или действие (бездействие) должностного лица в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

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

начальники отделов Комитета - к заместителю председателя Комитета;

заместителя председателя Комитета - к председателю Комитета;

председателя Комитета - к Главе Республики Алтай, первым заместителям Председателя Правительства Республики Алтай, заместителям Председателя Правительства Республики Алтай, осуществляющим непосредственную координацию и контроль деятельности соответствующих исполнительных органов государственной власти Республики Алтай в соответствии с их полномочиями.

55. 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

Аннотация к письменному обращению

_____ _ _____ 20_ _ г.

(дата поступления обращения)

Ф.И.О. гражданина _ _____ _____ ___^ __ _____

Место работы _ _____ _____ _____ _ _____ _____

Адрес места жительства _____

Содержание обращения _____ _____ _ __ _____

Куда обращался ранее _____

N темы по классификатору _ _____ _____ ____ ____ _

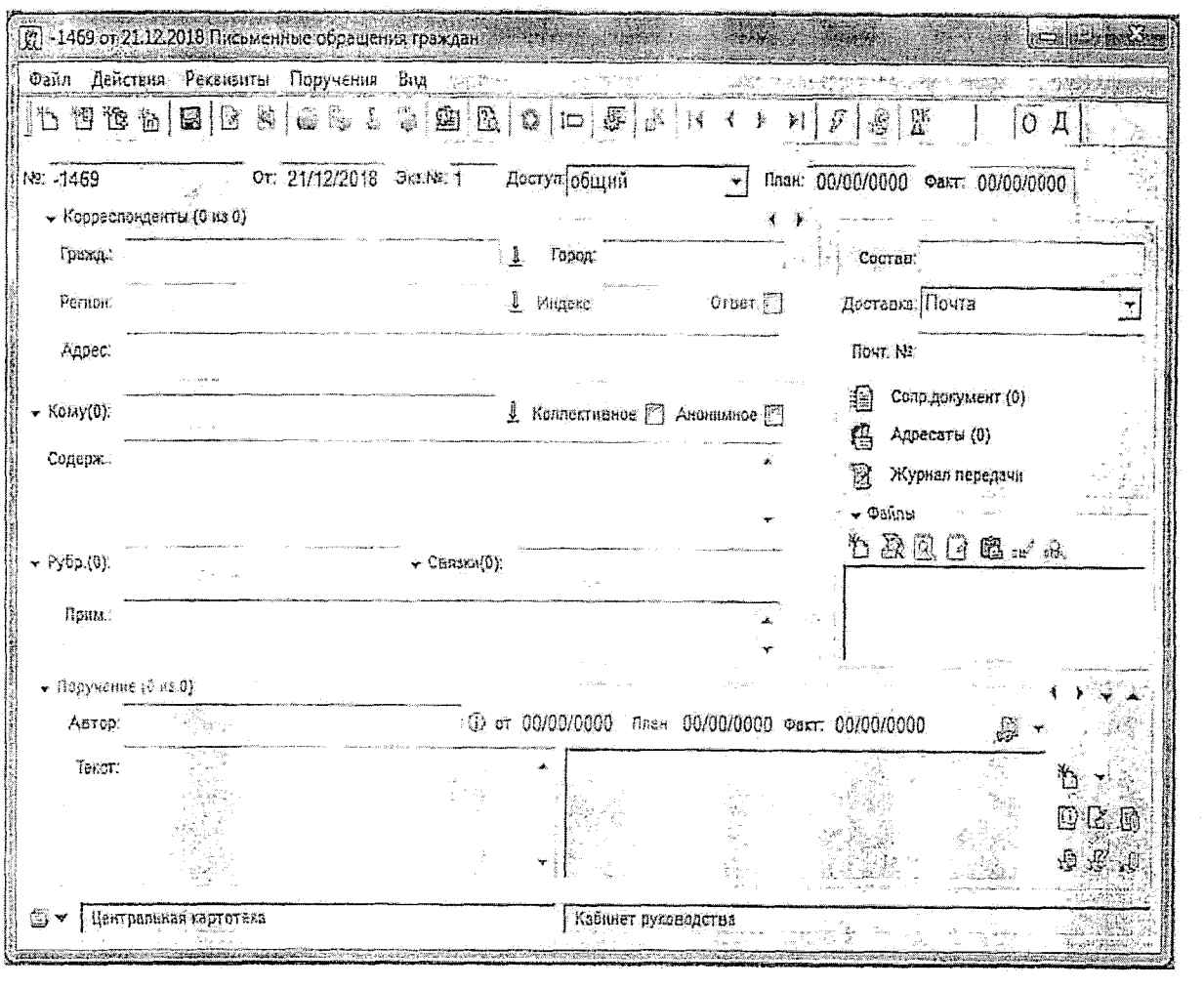
Доложено _ ____ _____ _ _____ _____ __ _

Направлено на исполнение _____

Характер задания _____

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

РЕГИСТРАЦИОННАЯ КАРТОЧКА ПИСЕМ ГРАЖДАН



ПРИЛОЖЕНИЕ № 3
к Инструкции о порядке организации
работы с обращениями граждан

ЖУРНАЛ
записи граждан на личный прием
к председателю Комитета по тарифам Республики Алтай

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

ПРИЛОЖЕНИЕ № 4
к Инструкции о порядке организации
работы с обращениями граждан

КОМИТЕТ ПО ТАРИФАМ РЕСПУБЛИКИ АЛТАЙ

К А Р Т О Ч К А
личного приема гражданина

Дата приема_____ **№**_____

Заявитель, пришедший на личный прием:

_____
(Фамилия, имя, отчество (при наличии))

Потовый адрес для ответа: _____

_____

_____

Краткое содержание устного обращения:

_____

_____

_____

_____

Уполномоченное лицо, осуществляющее личный прием:

_____
(Фамилия, имя, отчество, должность)

_____

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: _____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

Подпись государственного служащего _____
(Подпись, инициалы, фамилия)