

МИНИСТЕРСТВО ТУРИЗМА
РЕСПУБЛИКИ АЛТАЙ
(Минтуризма РА)



АЛТАЙ РЕСПУБЛИКАНЫН
ТУРИЗМ МИНИСТЕРСТВОЗЫ
(АР Минтуризм)

ПРИКАЗ

ЖАКАРУ

от «01» ноября 2023 г.

№ 66

г. Горно-Алтайск

Об утверждении Инструкции о порядке организации работы с обращениями граждан в Министерстве туризма Республики Алтай

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

п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить прилагаемую Инструкцию о порядке организации работы с обращениями граждан в Министерстве туризма Республики Алтай.
2. Контроль за исполнением настоящего Приказа оставляю за собой.

Министр

Э.Б. Сарбашев

УТВЕРЖДЕНА
приказом Министерства
туризма Республики Алтай
от «1 июля» 2023 г. № 66

ИНСТРУКЦИЯ **о порядке организации работы с обращениями граждан в** **Министерстве туризма Республики Алтай**

1. Общие положения

1.1. Инструкция о порядке организации работы с обращениями граждан в Министерстве туризма Республики Алтай (далее - Инструкция) устанавливает требования к организации личного приема граждан и работы по рассмотрению обращений граждан, поступивших в Министерство туризма Республики Алтай (далее - Министерство) 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 — письменные обращения) устных обращений, а также проведению личного приема граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства (далее - граждане) министром либо лицом, его замещающим.

1.2. 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.

1.3. Граждане имеют право обращаться к министру, либо лицу, его замещающему:

- а) в письменной форме (индивидуальные и коллективные обращения), или в форме электронного документа, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»;
- б) лично (на личных приемах);
- в) устно (по телефону).

2. Прием, учет и первичная обработка письменных **обращений граждан**

2.1. Письменные обращения граждан, поступившие в Министерство, подлежат обязательному рассмотрению.

2.2. Почтовый адрес для обращений граждан, направляемых в письменной форме: Ленина ул., д. 216, г. Горно-Алтайск, Республика Алтай, 649000.

Адрес электронной почты для обращений граждан, направляемых в форме электронного документа: turizm-ra@yandex.ru.

Обращения, направленные с использованием Единого портала, поступают на адрес электронной почты turizm-ra@yandex.ru.

Телефон 8(388-22)4-45-34.

2.3. Рассмотрение обращений граждан является должностной обязанностью министра, лица, его замещающего, или по их письменному поручению (резолуции) других должностных лиц Министерства в пределах компетенции.

2.4. Работу с письменными обращениями граждан, а также прием, учет и первичную обработку поступивших в Министерство письменных обращений граждан осуществляет делопроизводитель подведомственного Министерству учреждения (далее - делопроизводитель).

2.5. Гражданин в своем письменном обращении, в том числе направленном с использованием Единого портала, в обязательном порядке указывает либо наименование Министерства, в который направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. В случае необходимости, в подтверждение своих доводов гражданин вправе приложить 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, 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.

2.6. При получении письменных обращений граждан делопроизводителем проверяются установленные статьей 7 Федерального закона № 59-ФЗ реквизиты обращения, наличие указанных автором вложений и приложений.

2.7. 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 министра, лица, его замещающего, недопустим, за исключением случаев, предусмотренных настоящей Инструкцией.

2.8. Рассмотрение обращений граждан может производиться с выездом на место по отдельному поручению министра, лица, его замещающего.

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

3. Регистрация письменных обращений

3.1. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в день поступления в Министерство. Регистрация обращений производится делопроизводителем в системе электронного документооборота.

3.2. При регистрации письменных обращений определяется их тематическая принадлежность. Делопроизводитель направляет письменное обращение с резолюцией министра, лица, его замещающего, исполнителю, указанному в резолюции.

3.3. 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 разъяснениями его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

3.4. В системе электронного документооборота делопроизводителем проводится проверка на повторность наличие письменных обращений за два предыдущих года и в течение текущего года. При наличии данных ставится отметка о повторности письменного обращения.

3.5. Повторными обращениями являются предложения, заявления, жалобы, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу.

Многократными являются обращения, поступившие три и более раз по одному и тому же вопросу, на который автору даны исчерпывающие ответы.

Обращение, подписанное двумя и более лицами, является коллективным.

3.6. Письменное обращение, поступившее в форме электронного документа, в том числе направленное с использованием Единого портала,

рассматривается на общих основаниях в соответствии с настоящей Инструкцией.

3.7. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Министерства в течение 7 дней со дня регистрации направляется в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение представленных в письменном обращении вопросов, с одновременным уведомлением гражданина, направившего письменное обращение, о переадресации поступившего обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ.

В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, то в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам направляются копии письменного обращения.

Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, в течение пяти дней со дня регистрации направляется в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и Главе Республики Алтай, Председателю Правительства Республики Алтай с уведомлением гражданина, направившего письменное обращение, о переадресации поступившего обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ.

3.8. 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 системе электронного документооборота указывается соответствующий орган, сенатор или депутат.

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

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

4.1. Письменные обращения, поступившие в Министерство и относящиеся к компетенции министра, лица, его замещающего, согласно Федеральному закону № 59-ФЗ рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации, за исключением письменных обращений, поступивших на имя министра и содержащих информацию о фактах возможных нарушений

законодательства Российской Федерации в сфере миграции, которые рассматриваются в течение 20 дней со дня их регистрации.

4.2. Министр, лицо, его замещающее, в соответствии с федеральным законодательством и законодательством Республики Алтай, в пределах своей компетенции, принимают меры по разрешению поставленных в обращении вопросов, организуют всестороннее изучение вопросов, запрашивают, в том числе в электронной форме, документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, привлекают экспертов, организуют выезд на место.

Если вопросы, поставленные в письменном обращении, не входят в компетенцию Министерства, то обращение в течение 2-х дней со дня регистрации возвращается делопроизводителю сопроводительным письмом за подписью министра, лица, его замещающего, о необходимости переадресации письменного обращения.

4.3. 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 письменном 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 письменного обращения.

4.4. В исключительных случаях, а также в случаях направления запроса в исполнительный орган государственной власти Республики Алтай, орган местного самоуправления в Республике Алтай или должностному лицу министр, лицо, его замещающее, вправе продлить срок рассмотрения письменного обращения не более чем на 50 дней, уведомив о продлении срока рассмотрения гражданина, направившего письменное обращение.

4.5. Решение о постановке обращений граждан на контроль принимает министр, лицо, его замещающее. Сроки подготовки и направления ответа на обращение контролируются делопроизводителем.

4.6. Письменные обращения, которые были направлены министру, лицу, его замещающему, возвращаются делопроизводителю для внесения резолюции в системы электронного документооборота и передачи исполнителям в соответствии с резолюцией. Если в резолюции указаны несколько фамилий исполнителей, то оригинал обращения передается должностному лицу, чья фамилия значится первой или должностному лицу, а которым закреплена обязанность подготовки сводного ответа, а остальным направляются копии письменного обращения.

4.7. Контроль за своевременным, объективным, полным рассмотрением обращений граждан и подготовкой ответа осуществляют ответственные должностные лица, которым направлено конкретное письменное обращение.

Обращения граждан с резолюцией министра снимаются с контроля или продлевается срок их рассмотрения министром, а также лицом, его замещающим, по согласованию с министром.

4.8. Рассмотрение обращений и запросов сенаторов 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 сенатору, депутату и заявителю в соответствии с Федеральным законом от 8 мая 1994 г. № 5-ФЗ «О статусе сенатора Российской Федерации и статусе депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации», Федеральным законом № 59-ФЗ, Законом Республики Алтай от 19 октября 2011 г. № 69-РЗ «О статусе депутата Республики Алтай».

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

4.10. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, либо адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале, указанные в обращении, поступившем в Министерство или должностному лицу в форме электронного документа, по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения.

Ответ на обращение, поступившее в письменной форме посредством почтового отправления, направляется в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Министерство или должностному лицу в письменной форме.

Кроме того, на поступившее в Министерство или должностному лицу 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 п. 9 настоящей Инструкции на официальном сайте Министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

5. Формирование дел с обращениями граждан

5.1. Письменные обращения граждан вместе с материалами по результатам их рассмотрения, после снятия с контроля, передаются делопроизводителю.

5.2. К подлиннику письменного обращения (или копии письменного обращения в случае, если оно подлежало возврату в вышестоящую инстанцию либо направлено для рассмотрения в компетентный государственный орган, компетентному должностному лицу) прикладывается:

- 1) резолюция министра, лица, его замещающего, или уполномоченного на то лица;
- 2) копия уведомления заявителя о передаче его обращения на рассмотрение;
- 3) письмо о продлении рассмотрения обращения (если рассмотрение продлевалось) с уведомлением об этом гражданина, направившего обращение;
- 4) копия ответа заявителю по результатам рассмотрения его обращения.

5.3. Снятые с контроля обращения граждан хранятся в Министерстве в соответствующем номенклатурном деле. Дела с истекшим сроком хранения уничтожаются по акту в соответствии с номенклатурой.

6. Личный прием граждан

6.1. Личный прием граждан в Министерстве проводится в соответствии с графиком приема граждан, утвержденным приказом министра.

Личный прием граждан проводится министром, либо лицом, его замещающим.

6.2. Запись граждан на личный прием к министру, лицу, его замещающему, осуществляет делопроизводитель в журнале на личный прием по форме согласно приложению № 1 к настоящей Инструкции.

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

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

6.4. Министр, либо лицо, его замещающее, ведут личный прием граждан в единый день приема без предварительной записи в порядке очередности в своих служебных помещениях (кабинетах).

6.5. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность.

6.6. В случае невозможности проведения личного приема граждан в связи с болезнью, отпуском, командировкой, министр, лицо, его замещающее, своевременно сообщают об этом делопроизводителю, который предупреждает граждан.

Запрещается перепоручать проведение личного приема граждан лицам, не имеющим на то полномочий.

6.7. Министр, лицо, его замещающее, при необходимости проводят выездные приемы граждан в администрациях муниципального образования Республики Алтай, общественных организациях.

6.8. В день проведения личного приема граждан министром, лицом, его замещающим, делопроизводитель, иной уполномоченный работник заполняет карточки личного приема граждан по форме согласно приложению № 2 к настоящей Инструкции и регистрирует обращение в системе электронного документооборота.

При проведении личного приема граждан министром, лицом, его замещающим, карточки личного приема граждан заполняются работниками, ответственными за организацию проведения личного приема граждан, непосредственно перед личным приемом, данные заносятся в систему электронного документооборота в день проведения личного приема граждан.

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

- 1) создание комфортных условий для граждан, ожидающих приема;
- 2) регистрация граждан.

Работники Министерства, отвечающие 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.

6.10. 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 производится 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.

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

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

6.13. Министр либо лицо, его замещающее, осуществляющий личный прием граждан, принимает решение по рассмотрению поставленных в обращении вопросов.

7. Прием Министерством

7.1. Прием граждан сотрудниками Министерства осуществляется ежедневно без предварительной записи в порядке очередности.

7.2. Во время приема граждан, а также при их обращении по телефону сотрудник Министерства 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 иной государственной орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;
- 3) о продлении сроков обращения с указанием оснований продления.

Консультации предоставляются по вопросам:

- 1) требований к оформлению письменного обращения;
- 2) мест и времени проведения личного приема граждан министром, лицом его замещающим;
- 3) порядка проведения личного приема граждан министром или лицом, его замещающим;
- 4) порядка и сроков рассмотрения обращений;
- 5) порядка обжалования принятого по обращению решения или действия (бездействия) должностных лиц в связи с рассмотрением обращения.

7.3. 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 разъясняется порядок и срок получения ответа.

7.4. При проведении приема граждан делопроизводитель принимает письменные обращения, которые подлежат обязательной регистрации. При этом гражданам оказывается содействие в правильном указании названия

должности, фамилии, имени, отчества (последнего при наличии) адресата, названий государственных органов.

Делопроизводитель вправе предложить гражданину устранить выявленные замечания по тексту обращения.

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

8. Обжалование решений или действий (бездействий) должностных лиц

8.1. 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.

8.2. Гражданин вправе обратиться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) должностного лица Министерства в связи с рассмотрением обращения министра к Главе Республики Алтай, Председателю Правительства Республики Алтай, Первым Заместителям Председателя Правительства Республики Алтай, Заместителям Председателя Правительства Республики Алтай, осуществляющим непосредственную координацию и контроль деятельности исполнительных органов государственной власти Республики Алтай в соответствии с полномочиями.

8.3. Гражданин вправе обратиться с жалобой в письменной форме или в форме электронного документа, в том числе с использованием Единого портала, либо направить жалобу по почте.

Приложение № 1
к Инструкции о порядке
организации работы с
обращениями граждан в
Министерстве туризма Республики
Алтай

ЖУРНАЛ

Записи граждан на личный прием к министру туризма Республики Алтай либо лицу его замещающему

№ п/п	Дата обращения	Фамилия, имя, отчество (последнее при наличии) гражданина	Адрес места жительства	Содержание вопроса	Принятые меры

Приложение № 1
к Инструкции о порядке
организации работы с
обращениями граждан в
Министерстве туризма Республики
Алтай

КАРТОЧКА
личного приема № _____

Заявитель, пришедший на личный прием:

Фамилия _____

Имя _____

Отчество (при наличии) _____

Почтовый адрес для ответа: _____

Краткое содержание устного обращения: _____

Уполномоченное лицо, осуществляющее прием: _____

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: _____
