

**КОМИТЕТ ПО ФИЗИЧЕСКОЙ  
КУЛЬТУРЕ И СПОРТУ  
РЕСПУБЛИКИ АЛТАЙ**



**АЛТАЙ РЕСПУБЛИКАНЫН  
ФИЗИЧЕСКИЙ КУЛЬТУРА ЛА  
СПОРТТЫН КОМИТЕДИ**

Коммунистический пр., д. 182,  
г. Горно-Алтайск 649002  
тел/факс: (388-22) 6-12-10;  
E-mail: info@kfs.altaigov.ru

Коммунистическийдын пр., т. 182,  
Горно-Алтайск 649002  
тел/факс: (388-22) 6-12-10;  
E-mail: info@kfs.altaigov.ru

«29» ноября 2023 г.

№ 152-03

**ПРИКАЗ**

г. Горно-Алтайск

**«Об утверждении Инструкции о порядке организации работы с обращениями граждан и признании утратившим силу приказа Комитета по физической культуре и спорту Республики Алтай от 26 октября 2023 г. № 138-03 «Об утверждении Инструкции о порядке организации работы с обращениями граждан»**

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

1. Утвердить прилагаемую Инструкцию о порядке организации работы с обращениями граждан в Комитете по физической культуре и спорту Республики Алтай.
2. Признать утратившим силу приказ Комитета по физической культуре и спорту Республики Алтай от 26 октября 2023 г. № 138-03 «Об утверждении Инструкции о порядке организации работы с обращениями граждан».
3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Председатель Комитета

О.К. Гурин

УТВЕРЖДЕНА  
Приказом Комитета по физической  
культуре и спорту Республики Алтай  
от «29» ноября 2023 г. № 152-03

## **ИНСТРУКЦИЯ**

### **О порядке организации работы с обращениями граждан**

#### **I. Общие положения**

1. Настоящая Инструкция устанавливает требования к организации работы по обращению граждан, поступивших в Комитет по физической культуре и спорту Республики Алтай (далее – Комитет) в письменной форме или 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 Председателем Комитета по физической культуре и спорту Республики Алтай, заместителями Председателя Комитета по физической культуре и спорту 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 № 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 и в форме электронного документа, в том числе с использованием Единого портала;
- 2) лично (на личных приемах).

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

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

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

Обращения граждан в форме электронного документа направляются через на адрес электронной почты Комитета: [info@kfs.altai.gov.ru](mailto:info@kfs.altai.gov.ru).

Телефон: 8 (388-22) 6-12-10.

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

6. Работу с обращениями граждан, поступившими в Комитет, организует главный специалист Комитета. Прием, учет и первичную обработку поступивших в Комитет обращений в письменном виде граждан осуществляет также главный специалист Комитета.

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 гражданина 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 (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 обращения в письменной форме в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

Отказ в рассмотрении обращений граждан, содержащих вопросы, разрешение которых входит в компетенцию Комитета недопустим, за исключением случая, предусмотренного пунктом 41 настоящей Инструкции.

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

заместителей Председателя Комитета.

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

### **III. Регистрация обращений в письменной форме**

12. Обращение в письменной форме подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Комитет. Регистрация обращений производится в региональной системе межведомственного электронного документооборота исполнительных органов государственной власти Республики Алтай (далее - РСЭД).

Регистрационный штамп проставляется в правом нижнем углу первого листа обращения в письменной форме гражданина (или на свободном поле) и содержит наименование Комитета, дату регистрации и входящий регистрационный номер документа.

Обращение, поступившее в форме электронного документа, в том числе с использованием Единого портала, регистрируется так же, как и обращение в письменной форме. Тексты всех поступивших обращений сканируются, и их электронные образы прикрепляются к регистрационной карточке в РСЭД.

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. Председатель Комитета (лицо, исполняющее обязанности Председателя Комитета) определяет должностных лиц, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

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 соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

15. При регистрации в «РСЭД» 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 Комитета, направляется в течение 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 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 в письменной форме гражданина поступило из Администрации Президента Российской Федерации, Правительства Российской Федерации, Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Государственного Собрания – Эл Курултай 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.

18. На первой странице обращения в письменной форме 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 в письменной форме, организация контроля за их рассмотрением**

19. Обращение гражданина, поступившие в Комитет, согласно Федеральному закону № 59-ФЗ рассматриваются в течение 30 дней со дня его регистрации, за исключением обращения гражданина, поступившего Председателю Комитета и содержащих информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, которые рассматриваются в течение 20 дней со дня его регистрации.

20. Председатель Комитета, заместители Председателя Комитета 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.

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 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 в письменной форме в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении 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 уполномоченные должностные лица Комитета вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока рассмотрения гражданина, направившего обращение

23. Решение о постановке обращений граждан на контроль

принимает Председатель Комитета, заместители Председателя Комитета.

24. Обращения, которые были направлены в исполнительный орган государственной власти Республики Алтай, орган местного самоуправления в Республике Алтай возвращаются в Комитет для занесения их резолюции в регистрационную карточку писем граждан 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.

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 Государственного Собрания – Эл Курултай Республики Алтай, 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 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 Председатель Комитета, заместители Председателя Комитета.

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

28. Ответ на обращение гражданина направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, 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 гражданина, поступившему в Комитет в письменной форме.

Кроме того, на поступившее в Комитет 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 Комитета в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Ответ на обращение, уведомления гражданам о переадресации обращения, о продлении срока рассмотрения обращения в форме электронного документа отправляются с адреса электронной почты, указанного на официальном сайте Комитета, а в случае направления обращения в Комитет в форме электронного документа с использованием Единого портала - по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета лица, направившего обращение, на Едином портале.

## **V. Личный прием граждан**

29. Личный прием граждан в Комитете проводится в соответствии с графиком приема граждан.

30. Личный прием граждан проводят:

- 1) Председатель Комитета;
- 2) заместители Председателя Комитета.

31. Предварительную запись граждан на личный прием к Председателю Комитета, заместителям Председателя Комитета осуществляет главный специалист Комитета в журнале записи на личный прием по форме согласно приложению № 1 к настоящей Инструкции.

32. Главный специалист Комитета вправе уточнить мотивы обращения по существу вопроса, а также ознакомиться с документами, подтверждающими обстоятельства, изложенные в обращении гражданина, которые приобщаются к материалам для доклада Председателю Комитета, заместителям Председателя Комитета.

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

33. Председатель Комитета, заместители Председателя Комитета 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. Председатель Комитета, заместители Председателя Комитета, своевременно сообщают об этом



главному специалисту Комитета, который предупреждает граждан.

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

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

37. В день проведения личного приема граждан Председателем Комитета, заместителями Председателя Комитета главный специалист Комитета или иной сотрудник Комитета заполняет карточки личного приема граждан непосредственно перед личным приемом по форме согласно приложению № 2 к настоящей Инструкции и заносит данные в «РСЭД» 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 Комитета, 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.

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. Заместители Председателя Комитета, осуществляющие личный прием граждан, принимают решение по рассмотрению поставленных в обращении вопросов.

## VI. Прием граждан

43. Прием граждан проводится главным специалистом Комитета ежедневно в специально выделенном для этих целей помещении Комитета без предварительной записи в порядке очередности.

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

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

45. Во время приема граждан, а также при их обращении по телефону главный специалист Комитета 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 которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

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

47. Консультации предоставляются по вопросам:

а) требований к оформлению обращения в письменной форме;

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

в) порядка проведения личного приема должностными лицами;

г) порядка и сроков рассмотрения обращений;

д) порядка обжалования принятого по обращению гражданина решения или действия (бездействия) должностных лиц в связи с рассмотрением и 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 главный специалист Комитета принимает обращения граждан, которые подлежат обязательной регистрации. При этом гражданам оказывается содействие в правильном указании названия должности, фамилий, имени, отчества адресата, названий государственных органов.

Главный специалист Комитета 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 Комитет для формирования дел.

51. В папку «Обращения граждан» 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 заявителя о передаче 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, если рассмотрение продлевалось, с уведомлением гражданина, направившего обращение;

д) копия ответа гражданину по результатам рассмотрения его обращения.

е) копия ответа заявителю по результатам рассмотрения его обращения.

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

---

Приложение № 1  
к Инструкции о порядке  
организации работы  
с обращениями граждан

**Журнал  
записи граждан на личный прием  
к Председателю Комитета**

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

**КАРТОЧКА**  
личного приема гражданина № \_\_\_\_\_**ЗАЯВИТЕЛЬ, ПРИШЕДШИЙ НА ЛИЧНЫЙ ПРИЕМ:** \_\_\_\_\_

Фамилия: \_\_\_\_\_

Имя: \_\_\_\_\_

Отчество (при наличии) \_\_\_\_\_

Почтовый адрес (электронный адрес) для  
ответа: \_\_\_\_\_

Краткое содержание устного обращения:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Уполномоченное лицо, осуществляющее личный прием:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Ф.И.О.: \_\_\_\_\_

**РЕШЕНИЕ ПРИНЯТОЕ ПО УСТНОМУ ОБРАЩЕНИЮ:** \_\_\_\_\_

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

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_