



Российская Федерация
Республика Карелия

УКАЗ

ГЛАВЫ РЕСПУБЛИКИ КАРЕЛИЯ

**Об утверждении Инструкции
о порядке организации работы по рассмотрению обращений граждан к
Главе Республики Карелия, первому заместителю Главы Республики
Карелия, заместителям Главы Республики Карелия, в Правительство
Республики Карелия и личного приема граждан Главой Республики
Карелия, первым заместителем Главы Республики Карелия,
заместителями Главы Республики Карелия**

1. Утвердить прилагаемую Инструкцию о порядке организации работы по рассмотрению обращений граждан к Главе Республики Карелия, первому заместителю Главы Республики Карелия, заместителям Главы Республики Карелия, в Правительство Республики Карелия и личного приема граждан Главой Республики Карелия, первым заместителем Главы Республики Карелия, заместителями Главы Республики Карелия.

2. Признать утратившими силу указы Главы Республики Карелия:
от 11 апреля 2007 года № 51 «Об утверждении Инструкции о рассмотрении обращений граждан и организации личного приема граждан в Правительстве Республики Карелия и Администрации Главы Республики Карелия» (Собрание законодательства Республики Карелия, 2007, № 4, ст. 473);

от 23 июня 2007 года № 92 «О внесении изменений в Указ Главы Республики Карелия от 11 апреля 2007 года № 51» (Собрание законодательства Республики Карелия, 2007, № 6, ст. 771).

Глава
Республики Карелия



А.П. Худилайнен

г. Петрозаводск
27 ноября 2015 года
№ 115

Утверждена Указом
Главы Республики Карелия
от 27 ноября 2015 года № 115

Инструкция
о порядке организации работы по рассмотрению обращений граждан к
Главе Республики Карелия, первому заместителю Главы Республики
Карелия, заместителям Главы Республики Карелия, в Правительство
Республики Карелия и личного приема граждан Главой Республики
Карелия, первым заместителем Главы Республики Карелия,
заместителями Главы Республики Карелия

I. Общие положения

1. Настоящая Инструкция устанавливает основные требования к организации работы по рассмотрению обращений граждан к Главе Республики Карелия, первому заместителю Главы Республики Карелия, заместителям Главы Республики Карелия, в Правительство Республики Карелия (далее – обращения) и организации личного приема граждан Главой Республики Карелия, первым заместителем Главы Республики Карелия, заместителями Главы Республики Карелия.

2. Установленные настоящей Инструкцией положения распространяются на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

3. Установленные настоящей Инструкцией положения распространяются на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц.

4. Термины применяются в настоящей Инструкции в тех же значениях, в которых они используются для регулирования соответствующих отношений в Федеральном законе от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»).

5. Организационно-техническое обеспечение рассмотрения обращений осуществляет уполномоченное структурное подразделение Администрации Главы Республики Карелия (далее – Администрация).

II. Прием и первичная обработка письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа

6. Прием письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа, осуществляется уполномоченным структурным подразделением Администрации.

7. При поступлении обращения по почте перед вскрытием почтового конверта проверяется правильность направления корреспонденции, наличие почтового адреса. Ошибочно доставленные почтовые конверты не вскрываются и возвращаются в доставившее их отделение почтовой связи.

8. После вскрытия почтового конверта проверяется наличие в нем текста обращения и приложений к нему, фамилии, имени, отчества (последнее – при наличии) гражданина (далее – заявитель). Разорванные документы подклеиваются, к тексту обращения прикладывается почтовый конверт.

9. В случае отсутствия в почтовом конверте текста обращения, приложений к нему или отдельных листов в обращении и приложениях к нему, а также при обнаружении во вложении оригиналов личных документов, денежных знаков и других ценностей уполномоченным структурным подразделением Администрации в течение 1 рабочего дня с момента поступления обращения составляется акт проверки наличия почтового вложения в 3 экземплярах. Один экземпляр акта проверки наличия почтового вложения остается в уполномоченном структурном подразделении Администрации, второй приобщается к поступившему обращению, третий направляется заявителю в течение 7 дней с момента регистрации обращения.

Оригиналы личных документов и другие ценности в течение 7 дней с момента регистрации обращения возвращаются заявителю путем личного вручения под расписку, регистрируемым почтовым отправлением с уведомлением о вручении или иным способом, обеспечивающим их сохранность, а денежные знаки – переводом через кредитные организации или организации федеральной почтовой связи.

10. При поступлении обращения в форме электронного документа проверяется правильность направления корреспонденции, наличие почтового адреса, если ответ должен быть направлен в письменной форме, и адреса электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, фамилии, имени, отчества (последнее – если имеется) заявителя.

11. При подаче письменного обращения непосредственно заявителем по его просьбе ему выдается расписка о приеме письменного обращения с указанием даты приема письменного обращения и номера телефона для справок. Отметки на копиях или вторых экземплярах принятых письменных обращений не делаются.

III. Регистрация и систематизация письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа

12. Письменные обращения и обращения, поступившие в форме электронного документа, подлежат регистрации в течение 3 дней со дня поступления путем создания регистрационно-контрольной карточки в Единой системе электронного документооборота и делопроизводства «Дело» (далее – регистрационно-контрольная карточка).

В случае выявления при вскрытии конверта нескольких обращений от одного либо от разных заявителей регистрации подлежит каждое обращение в отдельности.

13. На поступившее письменное обращение и обращение в форме электронного документа уполномоченное структурное подразделение Администрации в правом нижнем углу первой страницы проставляет регистрационный штамп. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

14. Письменные обращения и обращения, поступившие в форме электронного документа, на иностранных языках до их регистрации подлежат переводу на государственный язык Российской Федерации.

15. При регистрации и прочтении письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа, их разделяют на следующие:

а) обращения, подлежащие рассмотрению в общем порядке, установленном Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

б) обращения, для которых предусмотрен отдельный порядок рассмотрения в соответствии с частью 2 статьи 1 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

в) обращения, для которых предусмотрен отдельный порядок рассмотрения в соответствии с частью 5 статьи 11 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

г) обращения, подлежащие переадресации в соответствии с частями 3, 3.1, 4 статьи 8 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

д) обращения, не подлежащие рассмотрению в соответствии с частями 1, 4 статьи 11 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

е) жалобы граждан, направление на рассмотрение которых в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, невозможно в соответствии с частью 7 статьи 8 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

16. При регистрации письменного обращения и обращения, поступившего в форме электронного документа, в регистрационно-контрольную карточку вносятся:

- а) дата регистрации;
- б) регистрационный номер;
- в) фамилия (и), имя (имена), отчество (а) (последнее (ие) – при наличии) заявителя (ей). Если обращение подписано двумя и более заявителями, то регистрируются первые две или три фамилии, в том числе заявитель, в адрес которого просят направить ответ. Такое обращение считается коллективным;
- г) почтовый (ые) адрес (а) заявителя (ей) и (или) адрес (а) электронной почты;
- д) канал поступления;
- е) вид обращения. Если обращение перенаправлено, то указывается, откуда оно поступило, при этом проставляются дата и исходящий номер сопроводительного письма;
- ж) статус заявителя (участник Великой Отечественной войны, инвалид, пенсионер, многодетная семья, мать-одиночка и т.д.);
- з) цифровой код вопроса, содержащегося в обращении, либо цифровой код подвопросов, если вопрос их объединяет, в соответствии с типовым общероссийским тематическим классификатором обращений граждан, организаций и общественных объединений. Если в обращении ставится несколько вопросов, то цифровой код вопроса присваивается каждому из них;
- и) информация о содержании поставленных в обращении вопросов.

17. Регистрационный номер и дата регистрации вписываются в регистрационный штамп, проставляемый на письменном обращении и на обращении, поступившем в форме электронного документа.

IV. Направление обращений на рассмотрение

18. В день регистрации письменного обращения и обращения, поступившего в форме электронного документа, подлежащих рассмотрению в общем порядке, установленном Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», уполномоченное структурное подразделение Администрации готовит проект резолюции должностного лица, указанного в пункте 20 настоящей Инструкции, к компетенции которого относится разрешение поставленных в обращении вопросов.

19. Резолюция должностного лица, указанного в пункте 20 настоящей Инструкции, содержит фамилии и инициалы лиц, которым дается поручение (далее – исполнители), лаконично сформулированный текст, предписывающий порядок и сроки рассмотрения обращения, подпись

должностного лица, дающего поручение, с расшифровкой. Резолюция может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельный порядок и сроки исполнения поручения.

Резолюция оформляется на специальном бланке, на котором выводятся регистрационный номер, дата регистрации и отметки о контроле, указанные в Единой системе электронного документооборота и делопроизводства «Дело».

20. Резолюция подписывается Главой Республики Карелия, либо первым заместителем Главы Республики Карелия, либо заместителями Главы Республики Карелия, в компетенцию которых входит разрешение поставленных в обращении вопросов.

21. Резолюция должностного лица, указанного в пункте 20 настоящей Инструкции, заносится в регистрационно-контрольную карточку уполномоченным структурным подразделением Администрации.

22. Копии зарегистрированных письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа, с приложением резолюции направляются исполнителям в течение 7 дней с даты регистрации обращения. Оригиналы письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа, хранятся в уполномоченном структурном подразделении Администрации.

23. В срок не позднее 7 дней со дня регистрации письменного обращения и обращения, поступившего в форме электронного документа, уполномоченным структурным подразделением Администрации осуществляются следующие действия:

а) направление обращения, содержащего вопросы, разрешение которых не входит в компетенцию Главы Республики Карелия, первого заместителя Главы Республики Карелия, заместителей Главы Республики Карелия, Правительства Республики Карелия, в соответствии с частью 3 статьи 8 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит разрешение поставленных в письменном обращении вопросов, с уведомлением заявителя о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

б) направление копий обращения, содержащего вопросы, относящиеся к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, в соответствии с частью 4 статьи 8 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам с уведомлением заявителя о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11

Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

в) направление обращения, содержащего сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, в соответствии с частью 1 статьи 11 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» в государственный орган в соответствии с его компетенцией (в том числе в случае, если в обращении не указаны сведения о заявителе, направившем обращение), с уведомлением заявителя о переадресации его обращения;

г) возвращение обращения, в котором обжалуется судебное решение, заявителю с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения в соответствии с частью 2 статьи 11 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

д) уведомление заявителя о том, что текст письменного обращения не поддается прочтению, в случае, если фамилия и почтовый адрес заявителя поддаются прочтению, в соответствии с частью 4 статьи 11 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

24. Письменное обращение и обращение, поступившее в форме электронного документа, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, в соответствии с частью 3.1 статьи 8 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» в течение 5 дней со дня регистрации направляется в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, и Главе Республики Карелия с уведомлением заявителя о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

25. Уведомления заявителей, указанные в пунктах 23, 24 настоящей Инструкции подписываются руководителем уполномоченного структурного подразделения Администрации.

26. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

В случае если в соответствии с указанным запретом невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит разрешение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается заявителю с разъяснением его права обжаловать

соответствующие решения или действия (бездействие) в установленном порядке в суд.

27. Устные обращения, поступившие по телефону во время прямых линий и прямых эфиров Главы Республики Карелия, требующие разрешения, оформляются письменно на бланках установленной формы уполномоченным структурным подразделением Администрации для организации работы с ними в установленном порядке.

V. Рассмотрение письменных обращений и обращений, направленных в форме электронного документа. Требования к оформлению ответа заявителю

28. Письменные обращения и обращения, поступившие в форме электронного документа, рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации.

Письменные обращения и обращения, поступившие в форме электронного документа Главе Республики Карелия, содержащие информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, рассматриваются в течение 20 дней со дня их регистрации.

Письменные обращения и обращения, поступившие в форме электронного документа, для которых в резолюции указаны сокращенные сроки рассмотрения, подлежат рассмотрению в сроки, указанные в резолюции, с пометкой «срочно» – в течение 3 дней со дня их регистрации, с пометкой «оперативно» – в течение 10 дней со дня их регистрации. Сроки рассмотрения обращения исчисляются от даты резолюции.

29. Исполнитель при рассмотрении письменного обращения и обращения, поступившего в форме электронного документа, в пределах своей компетенции принимает все необходимые меры по разрешению поставленных в обращении вопросов, организует всестороннее изучение вопроса, при необходимости запрашивает, в том числе в электронной форме, документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц (за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия), организует выезд на место.

30. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в другой государственный орган, орган местного самоуправления, должностному лицу сроки рассмотрения обращений могут быть продлены должностным лицом, подписавшим резолюцию, либо уполномоченным на то лицом, но не более чем на 30 дней с уведомлением заявителя о продлении срока рассмотрения его обращения.

Для продления срока рассмотрения обращения исполнитель направляет письмо в Администрацию с указанием объективных причин не позднее чем за 5 дней до истечения установленного срока рассмотрения обращения.

В случае принятия решения о продлении срока рассмотрения обращения сведения об измененном сроке рассмотрения обращения вносятся в регистрационно-контрольную карточку, оформленную на данное обращение.

31. Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения направляется заявителю до истечения срока, указанного в пункте 28 настоящей Инструкции.

32. Контроль за сроками исполнения, а также подготовку сводного ответа заявителю осуществляет исполнитель, указанный в резолюции первым, за исключением случая, указанного в пункте 33 настоящей Инструкции. Соисполнители не позднее 5 дней до истечения срока, указанного в резолюции, представляют ответственному исполнителю все необходимые материалы для подготовки ответа.

33. В случае если в обращении поставлены не связанные по содержанию вопросы, ответы могут быть даны исполнителями самостоятельно, при этом в тексте сопроводительного документа должно быть оговорено, что ответ дается в пределах их компетенции.

34. В случае если рассмотрение письменного обращения и обращения, поступившего в форме электронного документа, по мнению исполнителя, не относится к его компетенции, он в течение 7 дней со дня регистрации обращения уведомляет об этом уполномоченное структурное подразделение Администрации.

35. Рассмотрение обращения может быть прекращено в случае получения заявления заявителя о прекращении рассмотрения обращения. В этом случае уполномоченное структурное подразделение Администрации уведомляет исполнителя о прекращении рассмотрения обращения.

36. Ответы на обращения (далее – ответы) подписываются Главой Республики Карелия, первым заместителем Главы Республики Карелия, заместителями Главы Республики Карелия либо уполномоченными ими лицами.

37. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать ответ на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в обращении, в ответе следует указывать, какие меры приняты по обращению.

38. Ответ оформляется на бланке Правительства Республики Карелия или соответствующего должностного лица.

39. Ответ должен содержать в том числе наименование должности лица, подписавшего ответ, его инициалы, фамилию. В составе реквизита «Адресат» указываются фамилия и инициалы заявителя, его почтовый

адрес или адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа.

В левом нижнем углу ответа указываются фамилия, инициалы исполнителя и номер его служебного телефона.

40. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается предполагаемый срок окончательного разрешения вопроса.

41. Проекты ответов, подготовленные за подписью Главы Республики Карелия, первого заместителя Главы Республики Карелия, заместителей Главы Республики Карелия либо уполномоченных ими лиц, завизированные исполнителями, передаются в уполномоченное структурное подразделение Администрации. Уполномоченное структурное подразделение Администрации готовит окончательный вариант ответа и передает его на подпись соответствующему должностному лицу.

42. После подписания ответ регистрируется уполномоченным структурным подразделением Администрации в Единой системе электронного документооборота и делопроизводства «Дело», ставятся дата и регистрационный номер, присвоенные обращению.

43. Информация о рассмотрении обращений, адресованных Президенту Российской Федерации и поступивших из Администрации Президента Российской Федерации, заносится уполномоченным структурным подразделением Администрации в раздел «Результаты рассмотрения обращений» на закрытом информационном ресурсе в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу: ССТУ.РФ.

44. Зарегистрированный ответ направляется заявителю по почтовому адресу, указанному в письменном обращении.

Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется заявителю в виде сканированной копии ответа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

45. Ответ на коллективное обращение направляется на указанный в обращении адрес для направления ответа либо на адрес заявителя, указанного в обращении первым, с предложением довести содержание ответа до всех заявителей.

46. Исполненным считается обращение, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и заявителю дан письменный ответ.

47. Документы по обращениям формируются в архивные дела и подлежат хранению в установленные законодательством Российской Федерации сроки.

48. Приложенные к обращению оригиналы документов справочно-информационного характера (справки, письма, характеристики и т.д.) остаются в деле, если в обращении не содержится просьба об их возврате.

49. Обращение возвращается исполнителю для повторного рассмотрения:

а) если из полученного ответа следует, что рассмотрены не все вопросы, поставленные в обращении, или ответ не соответствует требованиям к оформлению ответа, предусмотренным настоящей Инструкцией;

б) если в ответе исполнителя указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного периода времени.

На ответе исполнителя ставится штамп «Дополнительный контроль! Срок исполнения: ___», с ответа снимается копия, которая направляется исполнителю.

VI. Организация личного приема граждан Главой Республики Карелия, первым заместителем Главы Республики Карелия, заместителями Главы Республики Карелия

50. Личный прием граждан Главой Республики Карелия, первым заместителем Главы Республики Карелия, заместителями Главы Республики Карелия осуществляется в соответствии с графиком личного приема граждан.

51. График личного приема граждан составляется ежемесячно уполномоченным структурным подразделением Администрации, включается в ежемесячный план основных мероприятий с участием Главы Республики Карелия, членов Правительства Республики Карелия и утверждается Руководителем Администрации.

График личного приема граждан размещается в средствах массовой информации и на Официальном интернет-портале Республики Карелия, а также на информационном стенде в здании, занимаемом Администрацией.

52. Организацию личного приема граждан обеспечивает уполномоченное структурное подразделение Администрации.

53. Личный прием граждан проводится по предварительной записи.

54. Запись на личный прием граждан проводится ежедневно с 9.00 до 17.00 (кроме выходных и праздничных дней) по адресу: г. Петрозаводск, просп. Ленина, д. 19, каб. 3. При записи на прием выясняются фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) заявителя, его почтовый адрес, телефон, краткая формулировка вопроса. Запись на прием также возможна по телефону 799-375 с 9.00 до 17.00 (кроме выходных и праздничных дней).

55. В случае если в ходе предварительной беседы с гражданином выяснится, что в обращении содержатся вопросы, разрешение которых не входит в компетенцию Главы Республики Карелия, первого заместителя Главы Республики Карелия, заместителей Главы Республики Карелия, уполномоченным структурным подразделением Администрации

гражданину с его согласия дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

56. В случае изменения графика проведения личного приема граждан уполномоченное структурное подразделение Администрации уведомляет граждан, дата личного приема которых переносится.

57. Личный прием граждан осуществляется в порядке очередности. При личном приеме граждан гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

58. На каждого гражданина, записавшегося на личный прием граждан, оформляется карточка личного приема гражданина.

В карточку личного приема гражданина заносятся сведения о заявителе, в том числе паспортные данные (с согласия заявителя), и содержание обращения.

59. Во время личного приема гражданин имеет возможность изложить свое обращение устно либо в письменной форме.

60. 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: «даны разъяснения».

В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

61. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема граждан, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

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

Решение об отказе в дальнейшем рассмотрении обращения в ходе личного приема граждан принимает должностное лицо, ведущее личный прием, и сообщает об указанном решении заявителю устно в ходе личного приема.

63. По окончании приема должностное лицо, ведущее личный прием, доводит до сведения заявителя свое решение, информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а также откуда он получит ответ.

В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, ведущего прием, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.
