



АДМИНИСТРАЦИЯ АЛТАЙСКОГО КРАЯ

УПРАВЛЕНИЕ АЛТАЙСКОГО КРАЯ ПО ТУРИЗМУ, КУРОРТНОМУ ДЕЛУ,  
МЕЖРЕГИОНАЛЬНЫМ И МЕЖДУНАРОДНЫМ ОТНОШЕНИЯМ

**ПРИКАЗ**

04.04.2016

г. Барнаул

№ Пр-33

Об утверждении «Порядка рассмотрения обращений граждан в управлении Алтайского края по туризму, курортному делу, межрегиональным и международным отношениям»

В соответствии со статьей 3 Федерального Закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации», постановлением Администрации Алтайского края от 14.03.2016 № 78 «Об утверждении порядка рассмотрения обращений граждан в Администрации Алтайского края»:

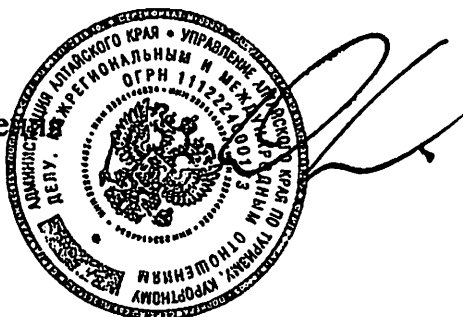
приказываю:

1. Утвердить прилагаемый Порядок рассмотрения обращений граждан в управлении Алтайского края по туризму, курортному делу, межрегиональным и международным отношениям.

2. Признать утратившим силу приказ управления Алтайского края по развитию туристско-рекреационного и санаторно-курортного комплексов от 26.06.2014 № Пр-58 «Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан в управлении Алтайского края по развитию туристско-рекреационного и санаторно-курортного комплексов».

4. Контроль за исполнение настоящего приказа оставляю за собой.

Начальник управления



Ю.В. Захаров

Утвержден приказом управления  
Алтайского края по туризму, курортному делу,  
межрегиональным и международным отношениям  
от 04 апреля 2016 г. № Пр-33

Порядок рассмотрения обращений граждан в  
управлении Алтайского края по туризму, курортному делу,  
межрегиональным и международным отношениям

## 1. Общие положения

1.1. Порядок рассмотрения обращений граждан в управлении Алтайского края по туризму, курортному делу, межрегиональным и международным отношениям (далее – «Порядок») устанавливает требования к организации работы при рассмотрении обращений граждан, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, направленные в управление Алтайского края по туризму, курортному делу, межрегиональным и международным отношениям (далее – «Управление») или на имя должностных лиц Управления в письменной форме или в форме электронного документа, а также устных обращений граждан, поступивших в Управление, в том числе в ходе личного приема.

1.2. Организация работы с обращениями граждан осуществляется в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и Алтайского края.

1.3. В Порядке используются основные термины, предусмотренные статьей 4 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – «Федеральный закон»).

## 2. Организация приема обращений

2.1. Обращения граждан, направленные в Управление, должностным лицам Управления, подлежат обязательному рассмотрению.

2.2. Организация работы с обращениями граждан осуществляется отделом правового, кадрового и организационного обеспечения Управления.

2.3. Прием граждан осуществляется по адресу: ул. М. Горького, 29, г. Барнаул, Алтайский край, 656056, а также: пр-т Ленина, 41 г. Барнаул, Алтайский край, 656056, в рабочие дни с 9.00 до 18.00 (понедельник - четверг), с 9.00 до 17.00 (пятница), обед с 13.00 до 13.48, выходные - суббота и воскресенье.

2.4. Письменные обращения направляются по адресу: ул. М. Горького, 29, г. Барнаул, Алтайский край, 656056.

2.5. Обращения в форме электронного документа принимаются по адресу электронной почты: [priem@alttur22.ru](mailto:priem@alttur22.ru) или через официальный сайт Управления: [www.alttur22.ru](http://www.alttur22.ru).

### 3. Прием и регистрация письменных (электронных) обращений

3.1. Прием, первичная обработка и регистрация обращений осуществляется отделом должностным лицом отдела правового, кадрового и организационного обеспечения, ответственным за ведение делопроизводства.

3.2. Все письменные обращения, поступившие в конвертах, подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру.

Обращения, направленные в Управление по электронной почте или на официальный сайт Управления, поступают в виде электронного документа и подлежат распечатке и рассмотрению как письменное обращение.

Регистрации подлежат обращения, адресатом которых является Управление и должностные лица Управления.

По просьбе обратившегося гражданина на копиях или вторых экземплярах принятых обращений ставится регистрационный входящий номер с указанием даты приема обращения.

3.3. Обращение подлежит обязательной регистрации должностным лицом отдела правового, кадрового и организационного обеспечения, ответственным за ведение делопроизводства в течение трех дней с момента поступления в Управление.

Регистрация обращений включает в себя заполнение регистрационной карточки с использованием системы автоматизации делопроизводства и документооборота «Дело».

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

3.4. Принятое, зарегистрированное и прошедшее первичную обработку обращение передается начальнику управления, или уполномоченному лицу, исполняющему обязанности начальника управления на время его отсутствия, которым определяется должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения в соответствии с распределением обязанностей.

3.5. Направление обращений исполнителям осуществляется должностным лицом отдела правового, кадрового и организационного обеспечения, ответственным за ведение делопроизводства в 3-дневный срок со дня регистрации обращения.

### 4. Требования к письменному, электронному обращению

4.1. Письменное обращение должно содержать:

- наименование государственного органа или органа местного самоуправления, в которые направляет письменное обращение, либо

фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица,

- фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя,
- почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения,
- суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

4.2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

4.3. В электронном обращении гражданин в обязательном порядке указывает:

- свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии),
- адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа,
- почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме.

4.4. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

## 5. Рассмотрение обращений, подготовка ответов на обращения граждан

5.1. 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.

5.2. Должностное лицо Управления:

1) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

2) запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

3) принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

4) дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

5) уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

5.3. Ответ на обращение подписывается начальником управления либо уполномоченным на то лицом.

5.4. Ответ на обращение, поступившее в Управление в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

5.5. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

5.6. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

5.7. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

5.8. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.9. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель государственного органа или органа местного самоуправления, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

5.10. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

5.11. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу.

5.12. Датой завершения рассмотрения обращения является дата регистрации ответа заявителю или дата регистрации письма о переадресации обращения в соответствующие органы, соответствующему должностному лицу, в компетенции которых находится рассмотрение обращения.

5.13. Контроль за своевременным, объективным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляет начальник управления.

5.14. Должностные лица, осуществляющие рассмотрение обращений в Управлении, несут персональную ответственность за объективность и всесторонность рассмотрения обращений, соблюдение сроков рассмотрения обращений, содержание подготовленных ответов заявителям.

5.15. При рассмотрении обращения двумя или более исполнителями они самостоятельно координируют работу по исполнению данного поручения и подготовке ответа заявителю.

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

5.17. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан, поступивших в Управление, осуществляется отделом правового, кадрового и организационного обеспечения.

## 6. Сроки рассмотрения письменного (электронного) обращения

6.1. Письменное (электронное) обращение, поступившее в Управление в соответствии с его компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

6.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в связи с рассмотрением обращения, начальник управления либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

## 7. Организация личного приема граждан в Управлении

7.1. Организация личного приема граждан в Управлении включает в себя:

- 1) предварительную запись граждан;
- 2) регистрацию граждан;
- 3) прием граждан должностными лицами Управления;
- 4) направление поручения исполнителям;
- 5) подготовку ответов заявителям.

7.2. Предварительная запись граждан.

Личный прием осуществляется в соответствии с графиком личного приема начальником Управления, заместителями начальника Управления, начальниками отделов Управления по адресу: 656056 г. Барнаул, ул. М. Горького, 29, пр-т Ленина, 41 г. Барнаул, Алтайский край.

Предварительная запись на личный прием осуществляется по телефону (3852) 20-10-31 либо в приемной Управления в соответствии с режимом работы.

Запись на личный прием осуществляется должностным лицом отдела правового, кадрового и организационного обеспечения, ответственным за делопроизводство. Гражданину разъясняется порядок предварительной записи и проведения личного приема, предлагается изложить суть вопроса или просьбы в письменной форме или в форме электронного обращения. Должностные лица отдела вправе уточнить мотивы обращения и суть вопроса, а также ознакомиться с документами, подтверждающими обстоятельства, изложенные в обращении гражданина. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностных лиц Администрации края, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

7.3. Гражданину при проявлениях им агрессии либо неадекватного поведения в предварительной записи и регистрации на личный прием отказывается.

7.4. В случае невозможности проведения личного приема граждан в связи с болезнью, отпуском, командировкой, иной уважительной причиной должностного лица Управления, должностное лицо отдела правового, кадрового и организационного обеспечения, ответственное за делопроизводство своевременно уведомляет граждан о переносе проведения личного приема на более поздний срок.

7.5. Регистрация граждан на личный прием.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

Регистрация граждан на личный прием осуществляется в день приема при наличии документа, удостоверяющего личность.

7.6. В день проведения личного приема граждан должностное лицо отдела правового, кадрового и организационного обеспечения, ответственное за делопроизводство заполняет регистрационные карточки личного приема граждан и заносит данные заявителя в САДД "Дело".

7.7. Если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина дается устно в ходе личного приема, о чем делается запись в регистрационной карточке личного приема гражданина. В остальных случаях должностными лицами Управления даются поручения подготовить ответ на поставленные в обращении вопросы в установленные Федеральным законом сроки. Поручения фиксируются в регистрационной карточке в ходе проведения личного приема.

7.8. Регистрационные карточки личного приема направляются на рассмотрение исполнителям в электронном виде с использованием САДД «Дело». Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом и настоящим Порядком.

7.9. Должностные лица Управления при необходимости проводят выездные приемы граждан.

7.10. Личный прием граждан может осуществляться с использованием современных технических средств связи, обеспечивающих дистанционное общение с заявителем.

## 8. Организация работы с устными обращениями граждан

С устными обращениями граждане обращаются лично либо по телефону. Все обращения подлежат регистрации и рассмотрению в соответствии с Федеральным законом и настоящим Порядком. Устные обращения, поступившие в ходе прямых эфиров, встреч с населением и других открытых форм общения должностных лиц Управления с гражданами, оформляются ответственными за организацию проводимого мероприятия должностными лицами в письменном виде и представляются за подписью руководителя в отдел для регистрации и рассмотрения в порядке, установленном Федеральным законом и настоящим Порядком.

## 9. Формирование дел с обращениями граждан

9.1. Письменные (электронные) обращения граждан вместе с материалами по результатам их рассмотрения после снятия с контроля передаются в отдел.

9.2. В папку «Дело» вкладываются:

- 1) подлинник письменного (электронного) обращения или (если оно подлежало возврату в вышестоящую инстанцию либо направлено для рассмотрения в другой орган по компетенции) копия обращения;
- 2) резолюция должностного лица Управления;
- 3) письмо о продлении срока рассмотрения обращения, если он продлевался, с уведомлением гражданина, направившего обращение;
- 4) копия ответа заявителю по результатам рассмотрения его обращения.



9.3. Снятые с контроля обращения граждан, оформленные в дела, хранятся в отделе в соответствии с утвержденной номенклатурой Управления. Дела с истекшим сроком хранения уничтожаются.

9.4. Обращения, рассматриваемые в электронном виде и ответы на них, хранятся в САДД «Дело».