



**ИНСПЕКЦИЯ ПО НАДЗОРУ ЗА ТЕХНИЧЕСКИМ СОСТОЯНИЕМ  
САМОХОДНЫХ МАШИН И ДРУГИХ ВИДОВ ТЕХНИКИ АЛТАЙСКОГО КРАЯ  
(Инспекция гостехнадзора Алтайского края)**

**П Р И К А З**

07.06.2019

№ 17-ИПА

г. Барнаул

Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан в инспекции по надзору за техническим состоянием самоходных машин и других видов техники Алтайского края

В целях реализации Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке обращений граждан Российской Федерации», закона Алтайского края от 29.12.2006 № 152-ЗС «О рассмотрении обращений граждан Российской Федерации на территории Алтайского края» п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить Порядок рассмотрения обращений граждан в инспекции по надзору за техническим состоянием самоходных машин и других видов техники Алтайского края согласно приложению.

2. Настоящий приказ вступает в силу с момента его официального размещения (опубликования) на «Официальном Интернет-портале правовой информации» ([www.pravo.gov.ru](http://www.pravo.gov.ru)).

3. Контроль за исполнением приказа возложить на заместителя руководителя инспекции С.В. Светлакова.

Руководитель инспекции

А.Х. Фунтиков

УТВЕРЖДЕН  
приказом инспекции по надзору  
за техническим состоянием  
самоходных машин и других  
видов техники Алтайского края  
от 07.06. 2019 № 17-ИПА

ПОРЯДОК  
рассмотрения обращений граждан  
в инспекции по надзору за техническим состоянием  
самоходных машин и других видов техники Алтайского края

1. Общие положения

1.1. Порядок рассмотрения обращений граждан в инспекции по надзору за техническим состоянием самоходных машин и других видов техники Алтайского края (далее – «Порядок») устанавливает требования к организации работы при рассмотрении обращений граждан, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, адресованных в инспекцию по надзору за техническим состоянием самоходных машин и других видов техники Алтайского края (далее – «Инспекция») или адресованных должностным лицам Инспекции в письменной форме или в форме электронного документа, а также устных обращений граждан, поступивших в инспекцию, 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») и статьей 2 закона Алтайского края от 29.12.2006 № 152-ЗС «О рассмотрении обращений граждан Российской Федерации на территории Алтайского края».

2. Прием, учет и первичная обработка обращений граждан

2.1. Организация приема по обращениям граждан:

Место нахождения Инспекции: г. Барнаул.

Адрес Инспекции: 656043, просп. Ленина, д. 7, г. Барнаул.

График работы Инспекции:

понедельник, вторник, среда, четверг - с 8.00 до 17.00; пятница - с 8.00 до 16.00, обеденный перерыв с 13.00 до 13.48; суббота, воскресенье - выходные дни.

Адрес официального сайта Инспекции: [gtn22.ru](http://gtn22.ru)

Адрес электронной почты Инспекции: [gtn@gtn22.ru](mailto:gtn@gtn22.ru).

Телефон для справок: (3852) 566459.

2.2. Обращения граждан, поступившие в Инспекцию, должностным лицам Инспекции, подлежат обязательному рассмотрению.

2.3. Прием, учет, первичную обработку поступивших в Инспекцию обращений граждан осуществляет специалист отдела информационного обеспечения Инспекции в соответствии с должностным регламентом.

2.4. При получении письменных обращений граждан проверяются установленные Федеральным законом реквизиты обращения, наличие указанных автором вложений и приложений.

2.5. В письменном обращении гражданин в обязательном порядке указывает:

1) наименование Инспекции либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, которому адресовано письмо;

2) свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии);

3) почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения;

4) суть предложения, заявления или жалобы.

В конце обращения ставится личная подпись и дата.

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

2.6. Обращение, поступившее в Инспекцию в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом и настоящим Порядком.

В обращении, направляемом в форме электронного документа, гражданин в обязательном порядке указывает:

1) свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии);

2) адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения;

3) суть предложения, заявления или жалобы.

Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

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.

2.8. Отказ в рассмотрении обращений граждан, содержащих вопросы, разрешение которых входит в компетенцию Инспекции, недопустим.

2.9. Ответ на обращение не дается в случаях, если:

1) в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ. 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 компетенции;

2) текст письменного обращения не поддается прочтению. Данное обращение 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;

3) текст обращения содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи. Гражданин, направивший обращение, уведомляется о недопустимости злоупотребления правом;

4) ответ на поставленный в обращении вопрос не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую Федеральным законом тайну. Гражданин, направивший обращение, уведомляется об этом;

5) текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы. Такое обращение 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;

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

2.11. Ответ на поступившее в Инспекцию 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. 2.7 настоящего Порядка на официальном сайте Инспекции ([www.gtn22.ru](http://www.gtn22.ru)) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

В случае поступления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона на официальном сайте Инспекции в информационно-телекоммуникативной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникативной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

2.12. 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 нем не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель Инспекции, 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 Инспекцию или одному и тому же должностному лицу Инспекции. Гражданин, направивший обращение, уведомляется о данном решении.

2.13. Информация об обращениях граждан, содержащих предложения, суждения о деятельности Инспекции и её должностных лиц, представляется соответствующим должностным лицам для сведения.

2.14. Ответ на обращение, поступившее в Инспекцию в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, в письменной форме – по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Инспекцию в письменной форме.

### 3. Регистрация обращений граждан

3.1. Обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Инспекцию.

Регистрацию обращений, направленных в письменной форме, в форме электронного документа, а также устных обращений, в том числе поступивших в ходе личного приема, осуществляет специалист отдела информационного обеспечения Инспекции в автоматизированной системе делопроизводства в соответствии с должностным регламентом.

Обращение вместе с приложениями (кроме обращений, текст которых не поддается прочтению) передается специалистом отдела информационного обеспечения Инспекции в день регистрации на рассмотрение руководителю Инспекции (обращения, стоящие на особом контроле в Правительстве края и подобные обращения) или заместителю руководителя Инспекции (в случае отсутствия руководителя Инспекции) для определения исполнителя (исполнителей).

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

3.3. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Инспекции, её должностных лиц, 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, за исключением случаев указанных в подпунктах 2 и 5 пункта 2.9 настоящего Порядка.

Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в подпункте 2 пункта 2.9 настоящего Порядка.

Подготовку сопроводительного письма в орган, организацию или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов и уведомление гражданину, направившему обращение, осуществляет специалист, получивший обращение на исполнение (далее - «исполнитель»).

3.4. Гражданин вправе 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.

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

4.1. Обращения, поступившие в Инспекцию или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации.

В случае если установленный срок рассмотрения обращения истекает в выходной или праздничный день, последним днем рассмотрения считается следующий за ним рабочий день.

4.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона, срок может быть продлен руководителем Инспекции либо заместителем руководителя Инспекции, но не более чем на 30 дней с уведомлением гражданина, направившего обращение, о продлении срока его рассмотрения.

4.3. Рассмотрение обращений граждан должностными лицами Инспекции осуществляются с соблюдением требований, предусмотренных законодательством Российской Федерации и Алтайского края.

4.4. Исполнители, осуществляющие рассмотрение обращений в Инспекции, несут персональную ответственность за объективное и всестороннее рассмотрение обращений, соблюдение сроков рассмотрения обращений, содержание подготовленных ответов заявителям.

4.5. При рассмотрении обращения двумя или более исполнителями (соисполнителями), первым указывается лицо, ответственное за организацию его исполнения и подготовку ответа заявителю (ответственный исполнитель).

Первый экземпляр документа направляется ответственному исполнителю, а соисполнителям копии.

Соисполнители в равной степени несут ответственность за качественное и своевременное рассмотрение обращения и обязаны в сроки, определенные ответственным исполнителем, предоставить ему все материалы и сведения, необходимые для подготовки ответа заявителю.

Соисполнители не вправе направлять ответ на обращение, минуя ответственного исполнителя. Ответственный исполнитель направляет обобщенный ответ с приложением информации соисполнителей либо завизированный ими.

4.6. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, поступивших в Инспекцию и находящихся в её компетенции, осуществляет ответственный исполнитель в соответствии с должностным регламентом.

4.7. Ответ на обращение гражданина, поступившее в Инспекцию, подписывается руководителем Инспекции, должностным лицом либо уполномоченным на то лицом в соответствии с правовыми актами Инспекции.

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

## 5. Личный прием граждан

5.1. Организация личного приема граждан в Инспекции включает:

- 1) предварительную запись граждан;
- 2) регистрацию карточек приема;
- 3) прием граждан руководителем Инспекции, его заместителем, начальниками отделов;
- 4) направление поручения исполнителям;
- 5) подготовку ответов заявителям.

5.2. Личный прием граждан у руководителя Инспекции, его заместителя, начальников отделов осуществляется по адресу: просп. Ленина, д.7, г. Барнаул.

5.3. Личный прием граждан руководителем, должностными лицами Инспекции проводится согласно предварительной записи в соответствии с утвержденным графиком приема.

5.4. В ходе предварительной записи гражданину разъясняется порядок проведения личного приема, предлагается изложить суть вопроса или просьбы в письменной форме или в форме электронного обращения.

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

5.5. Регистрация карточек личного приема осуществляется специалистом отдела информационного обеспечения Инспекции в день приема при наличии документа, удостоверяющего личность.

5.6. Гражданину, имеющему явные признаки наркотического, токсического или алкогольного опьянения или находящемуся в состоянии повышенной поведенческой активности с явными признаками агрессии, в записи на личный прием отказывается (до устранения указанной причины).

5.7. В случае невозможности проведения личного приема граждан в связи с болезнью, отпуском, командировкой лица, уполномоченного на проведение такого личного приема, иной уважительной причиной специалист отдела информационного обеспечения Инспекции предупреждает граждан об отмене или переносе проведения личного приема на более поздний срок.

5.9. Личный приём граждан осуществляется в порядке очередности, при этом в целях конфиденциальности сведений о гражданах одновременно ведется прием только одного гражданина, за исключением случаев коллективного обращения граждан.

5.10. 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 должностными лицами Инспекции даются поручения

подготовить письменный ответ на поставленные в обращении вопросы в установленные Федеральным законом сроки. Поручения фиксируются в регистрационной карточке в ходе проведения личного приема, которая оформляется по форме, установленной приложением 1.

5.12. В случае необходимости рассматривающие обращение Инспекция или должностное лицо Инспекции может обеспечить его рассмотрение с выездом на место.

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

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

5.15. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом.

## 6. Организация работы с устными обращениями граждан

6.1. С устными обращениями граждане обращаются в Инспекцию лично либо по телефону. Все обращения подлежат регистрации и рассмотрению в соответствии с Федеральным законом, законом Алтайского края от 29.12.2006 № 152-ЗС «О рассмотрении обращений граждан Российской Федерации на территории Алтайского края» и настоящим Порядком.

6.2. Устные обращения, поступившие в ходе прямых эфиров, встреч с населением и других открытых форм общения руководителя, заместителя руководителя, должностных лиц Инспекции с гражданами, оформляются ответственными за организацию проводимого мероприятия должностными лицами в письменном виде и представляются для регистрации и рассмотрения в порядке, установленном Федеральным законом, законом Алтайского края от 29.12.2006 № 152-ЗС «О рассмотрении обращений граждан Российской Федерации на территории Алтайского края» и настоящим Порядком.

## 7. Формирование дел с обращениями граждан

7.1. Материалы по результатам рассмотрения обращений граждан, в том числе в ходе личного приема, после снятия с контроля передаются в отдел информационного обеспечения Инспекции для формирования папки «Дело».

7.2. В папку «Дело» вкладываются:

1) подлинник письменного обращения, или его копия (если оно подлежало возврату в вышестоящую инстанцию либо направлено для рассмотрения в другой орган по компетенции), или оригинал карточки личного приема;

2) резолюция руководителя Инспекции, его заместителя;

3) подлинники запросов, направленных в другие государственные органы, органы местного самоуправления, иным должностным лицам, документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, полученные по указанным запросам от указанных лиц;

4) письмо о продлении срока рассмотрения обращения, если он продлевался, с уведомлением гражданина, направившего обращение;

5) копия ответа заявителю по результатам рассмотрения его обращения.

7.3. Обращения граждан, поступившие в Инспекцию по автоматизированной системе делопроизводства, а также ответы, направленные заявителям, хранятся в электронной базе данной системы.

7.4. Обращения граждан, поступившие посредством электронных средств связи, хранятся в электронной базе автоматизированной системы делопроизводства.

7.5. Снятые с контроля обращения граждан (письменные, устные, в том числе принятые в ходе личного приема), оформленные в дела, хранятся в соответствии с утвержденной номенклатурой Инспекции в соответствующем отделе. Дела с истекшим сроком хранения уничтожаются.

Приложение 1  
к Порядку рассмотрения обращений  
граждан в инспекции по надзору за  
техническим состоянием самоходных  
машин и других видов техники  
Алтайского края

**ИНСПЕКЦИЯ ГОСТЕХНАДЗОРА АЛТАЙСКОГО КРАЯ**

**РЕГИСТРАЦИОННАЯ КАРТОЧКА  
ЛИЧНОГО ПРИЕМА**

<b>Рег. № 31/ЛП/_____</b>	<b>Ф.И.О., ведущего личный прием</b>
Дата личного приема _____	
Время личного приема _____	

Ф.И.О. заявителя (полностью)

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

Адрес для направления ответа (при необходимости), почтовый индекс

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

Номер контактного телефона

Краткое содержание обращения: \_\_\_\_\_

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

Ф.И.О. исполнителя: \_\_\_\_\_

Резолюция руководителя:

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

Срок исполнения: \_\_\_\_\_