

ПРАВИТЕЛЬСТВО РЕСПУБЛИКИ АЛТАЙ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 30 декабря 2008 г. N 282

ОБ УТВЕРЖДЕНИИ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА
ИСПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ФУНКЦИИ «РАССМОТРЕНИЕ
ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В ИСПОЛНИТЕЛЬНЫХ ОРГАНАХ
ГОСУДАРСТВЕННОЙ ВЛАСТИ РЕСПУБЛИКИ АЛТАЙ»

В целях повышения качества работы с обращениями граждан, определения сроков и последовательности действий исполнительных органов государственной власти Республики Алтай Правительство Республики Алтай постановляет:

Утвердить прилагаемый Административный [регламент](#) исполнения государственной функции «Рассмотрение обращений граждан в исполнительных органах государственной власти Республики Алтай».

Исполняющий обязанности
Председателя Правительства
Республики Алтай
Ю.В.АНТАРАДОНОВ

Утвержден

Постановлением
Правительства Республики Алтай
от 30 декабря 2008 г. N 282

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
ИСПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ФУНКЦИИ
"РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В ИСПОЛНИТЕЛЬНЫХ
ОРГАНАХ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ВЛАСТИ РЕСПУБЛИКИ АЛТАЙ"

I. Общие положения

1. Административный регламент исполнения государственной функции "Рассмотрение обращений граждан в исполнительных органах государственной власти Республики Алтай" (далее также - административный регламент) разработан в целях повышения качества работы с обращениями граждан и определяет сроки и последовательность действий исполнительных органов государственной власти Республики Алтай при рассмотрении обращений граждан.

2. Исполнение государственной функции "Рассмотрение обращений граждан в исполнительных органах государственной власти Республики Алтай" (далее также - государственная функция) осуществляется в соответствии с:

[Конституцией](#) Российской Федерации;

Федеральным [законом](#) от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";

[Конституцией](#) Республики Алтай;

[Законом](#) Республики Алтай от 18 октября 2005 года N 76-РЗ "О системе исполнительных органов государственной власти Республики Алтай";

[постановлением](#) Правительства Республики Алтай от 21 декабря 2006 года N 305 "О регламенте Правительства Республики Алтай";

3. При исполнении государственной функции осуществляется взаимодействие с государственными органами и органами местного самоуправления.

II. Требования к порядку исполнения
Государственной функции

Порядок информирования об исполнении
государственной функции

4. Информирование об исполнении государственной функции осуществляется: отделом контроля и анализа Контрольно-аналитического управления Единого аппарата Главы Республики Алтай и Правительства Республики Алтай (далее также - отдел);

непосредственно исполнительными органами государственной власти Республики Алтай, исполняющими государственную функцию.

5. Основными требованиями к информированию об исполнении государственной функции являются:

достоверность представляемой информации;

полнота информирования;

четкость в изложении информации.

6. Информирование граждан об исполнении государственной функции может осуществляться в виде индивидуального и публичного информирования, которые проводятся в устной и письменной форме.

7. Публичное информирование об исполнении государственной функции осуществляется через средства массовой информации, а также путем размещения информации на официальном сайте исполнительных органов государственной власти Республики Алтай в сети Интернет, на информационных стендах в помещениях, где располагаются исполнительные органы государственной власти Республики Алтай.

На стенде размещается следующая информация:

режим работы исполнительного органа государственной власти Республики Алтай;

график приема граждан руководителями исполнительного органа государственной власти Республики Алтай, должностными лицами либо уполномоченными на то лицами;

номера кабинетов, где осуществляется прием письменных обращений и устное информирование граждан об исполнении государственной функции, фамилия, имя, отчество и должность лица, которое проводит указанную работу;

почтовый адрес, адрес официального сайта в сети Интернет, официальный адрес электронной почты исполнительного органа государственной власти Республики Алтай.

8. Информирование об исполнении государственной функции осуществляется руководителями исполнительных органов государственной власти Республики Алтай, должностными лицами либо уполномоченными на то лицами в ходе личного приема, с использованием почтовой, телефонной связи и информационных систем общего пользования.

9. При ответах на устные обращения (по телефону или лично) руководители исполнительных органов государственной власти Республики Алтай, должностные лица либо уполномоченные на то лица подробно и корректно информируют обратившихся о порядке и сроках исполнения государственной функции, основаниях для отказа в исполнении государственной функции, а также предоставляют иную интересующую граждан информацию по вопросу исполнения государственной функции, при этом ответ следует начинать с информации о наименовании органа, в который обратился гражданин, фамилии, имени, отчестве должностного лица.

Условия и сроки исполнения государственной функции

10. В исполнительных органах государственной власти Республики Алтай в пределах их компетенции рассматриваются индивидуальные и коллективные обращения граждан, поступившие в письменном виде, в форме электронных сообщений, устных обращений во время личного приема граждан (далее также - обращения).

11. Организационно-техническое обеспечение рассмотрения устных и письменных обращений, поступивших в адрес Правительства Республики Алтай, Главы Республики Алтай, Председателя Правительства Республики Алтай, первых заместителей, заместителей Председателя Правительства Республики Алтай осуществляет отдел контроля и анализа Контрольно-аналитического управления Единого аппарата Главы Республики Алтай и Правительства Республики Алтай.

12. Организационно-техническое обеспечение рассмотрения устных и письменных обращений, поступивших в иные исполнительные органы государственной власти Республики Алтай и должностным лицам этих органов, осуществляется ответственными работниками соответствующих исполнительных органов государственной власти Республики Алтай.

13. Ответственность за своевременное и качественное рассмотрение обращений возлагается на руководителей исполнительных органов государственной власти Республики Алтай, должностных лиц либо уполномоченных на то лиц.

14. Письменное обращение в обязательном порядке должно содержать наименование исполнительного органа государственной власти Республики Алтай, в которое направляется данное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также фамилию, имя, отчество гражданина, его почтовый адрес, по которому необходимо направить ответ или уведомление о переадресации обращения. В обращении гражданин излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. В необходимых случаях к обращению прилагаются документы и материалы либо их копии.

15. Обращение, направленное по информационным системам общего пользования, должно содержать наименование исполнительного органа государственной власти Республики Алтай, куда оно направляется, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица. Также в обращении необходимо изложить суть предложения, заявления или жалобы, указать фамилию, имя, отчество обратившегося, его почтовый адрес и дату отправления.

16. Личный прием граждан (в том числе с выездом в муниципальные образования) проводится руководителями исполнительных органов государственной власти Республики Алтай, должностными лицами либо уполномоченными на то лицами в соответствии с утвержденными графиками личного приема граждан.

Личный прием граждан в Правительстве Республики Алтай осуществляется согласно утверждаемому графику членами Правительства Республики Алтай, а также специалистом отдела, который в ходе приема оказывает гражданам информационно-консультативную помощь.

Организационно-техническое обеспечение личного приема граждан, проводимого

членами Правительства Республики Алтай, осуществляет отдел. Контроль за выполнением поручений, данных во время указанного приема Главой Республики Алтай, Председателем Правительства Республики Алтай, первыми заместителями, заместителями Председателя Правительства Республики Алтай, осуществляет отдел.

17. Помещения, выделенные для исполнения государственной функции, должны быть оборудованы в соответствии с требованиями санитарно-эпидемиологических правил и нормативов, соблюдением необходимых мер безопасности.

Места, предназначенные для ознакомления граждан с информационными материалами, оборудуются стендами, столами для оформления документов и стульями.

Места ожидания должны иметь комфортные условия для граждан, оборудованы достаточным количеством стульев и столами с канцелярскими принадлежностями.

Места для приема граждан должны быть обеспечены стульями, при необходимости созданы условия гражданам для работы с документами.

18. Обращение, поступившее в исполнительный орган государственной власти Республики Алтай, должностному лицу либо уполномоченному на то лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается не позднее 30 дней со дня его регистрации в исполнительном органе государственной власти Республики Алтай.

19. Если обращение поступило в исполнительный орган государственной власти Республики Алтай через отдел, срок рассмотрения исчисляется с даты регистрации в отделе.

20. Обращения граждан, содержащие вопросы защиты прав ребенка, предложения по предотвращению возможных аварий или иных чрезвычайных ситуаций, необходимо рассматривать безотлагательно.

21. В исключительных случаях либо при направлении запросов в государственные органы, органы местного самоуправления, должностным лицам руководители исполнительных органов государственной власти Республики Алтай, должностные лица либо уполномоченные на то лица вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на 30 дней.

22. Для продления срока рассмотрения обращения исполнитель направляет руководителю исполнительного органа государственной власти Республики Алтай, должностному лицу либо уполномоченному на то лицу служебную записку с указанием объективных причин, по которым срок рассмотрения обращения может быть продлен и предложение об окончательном сроке его рассмотрения, по истечении которого гражданину будет дан ответ. О продлении срока рассмотрения обращения руководитель исполнительного органа государственной власти Республики Алтай, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо уведомляют гражданина письменно.

23. Для продления срока рассмотрения обращения, зарегистрированного и поставленного на контроль в отделе, руководитель исполнительного органа государственной власти Республики Алтай, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо в письменной форме направляет в отдел служебную записку с указанием объективных причин, по которым срок рассмотрения обращения может быть продлен и предложение об окончательном сроке его рассмотрения, по истечении которого гражданину будет дан ответ.

Решение о продлении срока рассмотрения такого обращения принимается Главой Республики Алтай, Председателем Правительства Республики Алтай, первыми

заместителями, заместителями Председателя Правительства Республики Алтай.

О продлении срока рассмотрения обращения руководитель исполнительного органа государственной власти Республики Алтай, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо уведомляют гражданина письменно.

24. По запросам, направленным в установленном порядке государственными органами, органами местного самоуправления или должностными лицами, рассматривающими обращения граждан, исполнительные органы государственной власти Республики Алтай обязаны в течение 15 дней представить необходимые документы и материалы, за исключением тех, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок их предоставления.

25. Руководитель исполнительного органа государственной власти Республики Алтай, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений граждан.

Перечень оснований для отказа в исполнении
государственной функции

26. Обращение не рассматривается по существу поставленных в нем вопросов в следующих случаях:

не указаны фамилия обратившегося гражданина и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, кроме случая, когда в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем;

обжалуется судебное решение;

в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

текст письменного обращения не поддается прочтению;

в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию данного исполнительного органа государственной власти Республики Алтай, или должностного лица;

в письменном обращении содержится вопрос, на который гражданину многократно давались ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, а также при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения были направлены в один и тот же исполнительный орган государственной власти Республики Алтай или одному и тому же должностному лицу;

от гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения;

ответ не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

27. Об отказе в рассмотрении обращения по существу поставленных в нем вопросов сообщается обратившемуся гражданину.

28. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину с разъяснением порядка обжалования решения суда.

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

III. Административные процедуры

30. Исполнение государственной функции включает в себя следующие административные процедуры:

- прием и регистрация обращений;
- рассмотрение обращений;
- подготовка ответов;
- личный прием граждан и работа с другими устными обращениями;
- работа с обращениями, поставленными на контроль;
- проведение анализа и обобщение вопросов, содержащихся в обращениях.

Прием и регистрация обращений

31. Основанием для начала исполнения государственной функции является поступление обращения в исполнительный орган государственной власти Республики Алтай.

32. Письменное обращение может поступить по почте, электронной почте, телеграфу, факсимильной связи, на официальный сайт исполнительного органа государственной власти Республики Алтай в сети Интернет, а также может быть доставлено непосредственно гражданином или его представителем, устное обращение - во время личного приема граждан.

33. Работник, ответственный за прием корреспонденции:

- проверяет правильность поступления корреспонденции и возвращает ее невскрытой, если указан другой адресат;
- вскрывает каждый конверт, который прикладывает к тексту письма, при поступлении документов они также прикладываются к письменному обращению.

На первой странице письменного обращения, в правом нижнем углу указывается дата его поступления и проставляется штамп.

34. Обращение, поступившее в адрес Правительства Республики Алтай, Главы Республики Алтай, Председателя Правительства Республики Алтай, первых заместителей, заместителей Председателя Правительства Республики Алтай регистрируется в отделе контроля и анализа Контрольно-аналитического управления

Единого аппарата Главы Республики Алтай и Правительства Республики Алтай.

35. Обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента его поступления в исполнительный орган государственной власти Республики Алтай.

36. Регистрация обращения осуществляется с использованием автоматизированной информационной системы учета и контроля обращений (далее также - автоматизированная система делопроизводства) или журнала учета обращений.

Каждому обращению присваивается регистрационный номер, который указывается в учетной карточке и (или) в правом нижнем углу на первой странице обращения.

37. При регистрации обращения в автоматизированной системе делопроизводства и журнале учета обращений вносится информация:

дата регистрации обращения;

вид обращения: предложение, заявление, жалоба;

данные об обратившемся гражданине - фамилия, имя, отчество, его адрес. Если обращение подписано двумя и более гражданами, то указывается фамилия, имя, отчество первого гражданина или того, в адрес которого просят направить ответ, делается отметка о коллективном обращении;

данные о корреспонденте, направившем обращение, если такой имеется, а также делается пометка о контроле, если корреспондент запрашивает информацию о результатах рассмотрения обращения;

краткая суть обращения.

38. При регистрации обращение проверяется на повторность, при необходимости анализируется информация, которая находится в деле.

39. Паспорта, трудовые книжки, другие подлинные документы, присланные гражданином, после регистрации направляются в орган местного самоуправления по месту его жительства с просьбой вернуть гражданину.

Рассмотрение обращений

40. Обращение после регистрации направляется на рассмотрение руководителю исполнительного органа государственной власти Республики Алтай, должностному лицу либо уполномоченному на то лицу, который дает поручение (резолюцию).

41. По обращению, поступившему в Правительство Республики Алтай, поручение (резолюция) дается Главой Республики Алтай, Председателем Правительства Республики Алтай, первыми заместителями, заместителями Председателя Правительства Республики Алтай.

42. В соответствии с поручением (резолюцией) обращение направляется на исполнение, при этом специальные отметки о содержании поручения (резолюции), назначенном исполнителе, постановке обращения на контроль, сроках исполнения поручений делаются в автоматизированной системе делопроизводства (журнале учета обращений).

43. Если обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию исполнительного органа государственной власти Республики Алтай, то в течение семи

дней со дня регистрации обращение направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов, с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

44. Когда решение вопросов, содержащихся в обращении, относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, им направляется копия обращения в течение семи дней со дня регистрации.

45. Исполнительные органы государственной власти Республики Алтай при направлении обращения на рассмотрение в другие государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам вправе в случае необходимости запрашивать документы и материалы о результатах рассмотрения обращения.

46. Запрещается направлять обращение на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.

В случае, если в соответствии с [абзацем 1](#) настоящего пункта невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, обращение возвращается заявителю с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

47. При рассмотрении обращения исполнительный орган государственной власти Республики Алтай, должностное лицо:

обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в необходимых случаях - с участием гражданина, направившего обращение;

запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания или органов предварительного следствия;

принимает необходимые меры для восстановления и защиты нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

дает ответ по существу поставленных в обращении вопросов в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Подготовка ответов

48. Исполнитель, получивший поручение (резолюцию) по обращению исполняет его и осуществляет подготовку проекта ответа, который должен содержать ответ на все поставленные в обращении вопросы, а также в нем должно быть указано: кому направляется ответ, дата регистрации обращения, регистрационный номер обращения, фамилия, имя, отчество и номер телефона исполнителя.

49. Ответ на обращение подписывается Главой Республики Алтай, Председателем

Правительства Республики Алтай, первыми заместителями, заместителями Председателя Правительства Республики Алтай, руководителями исполнительных органов государственной власти Республики Алтай, должностными лицами либо уполномоченными на то лицами.

50. Ответ гражданину направляется почтой или размещается на официальном сайте исполнительного органа государственной власти Республики Алтай в сети Интернет, а информация о результатах рассмотрения обращения вносится в автоматизированную систему делопроизводства (журнал учета обращений).

Личный прием граждан и работа с другими
устными обращениями

51. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. На основании данного документа оформляется карточка личного приема гражданина.

52. Во время личного приема гражданин может обратиться устно, оставить письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов.

53. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. В карточку личного приема гражданина заносится содержание поручения (резолюции) лица, проводившего личный прием граждан. Исполнение поручения ставится на контроль.

54. Если в устном обращении содержатся факты и обстоятельства, не требующие дополнительных проверок, ответ с согласия гражданина дается устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях гражданину направляется письменный ответ по существу поставленных им вопросов.

55. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в установленном порядке.

56. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых вопросов не входит в компетенцию исполнительных органов государственной власти Республики Алтай, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

57. Устное обращение, поступившее по телефону, по «горячим линиям», «прямым телефонным линиям», во время «прямых эфиров» на радио, по телевидению и направленное в адрес Правительства Республики Алтай, Главы Республики Алтай, Председателя Правительства Республики Алтай, первых заместителей, заместителей Председателя Правительства Республики Алтай, исполнительных органов государственной власти Республики Алтай, должностных лиц, регистрируется в обязательном порядке.

Ответ на такое обращение дается в устной форме, а в случае, требующем дополнительной проверки и проработки вопросов, письменно.

Работа с обращениями, поставленными на контроль

58. В исполнительных органах государственной власти Республики Алтай и отделе обращения ставятся на контроль с целью восстановления или защиты нарушенных прав, свобод или законных интересов граждан, устранения недостатков в работе исполнительных органов государственной власти Республики Алтай, получения информации по вопросам, с которыми граждане обращаются неоднократно.

59. Решение о постановке обращения на контроль вправе принять Глава Республики Алтай, Председатель Правительства Республики Алтай, первые заместители, заместители Председателя Правительства Республики Алтай, руководители исполнительных органов государственной власти Республики Алтай.

60. На обращении, поставленном на контроль в отделе, проставляется штамп «подлежит возврату» с указанием контрольного срока исполнения.

В обязательном порядке в отделе ставится на контроль обращение, по которому было дано поручение (резолюция) Главой Республики Алтай, Председателем Правительства Республики Алтай, первыми заместителями, заместителями Председателя Правительства Республики Алтай.

Информация о результатах рассмотрения обращения, поставленного на контроль в отделе, направляется в адрес Главы Республики Алтай, Председателя Правительства Республики Алтай, первых заместителей, заместителей Председателя Правительства Республики Алтай, которые рассматривали это обращение.

61. В информации о результатах рассмотрения обращения должно быть отмечено, что гражданин проинформирован о принятых мерах и результатах рассмотрения его обращения, либо к информации прилагается копия ответа гражданину.

62. Обращение может быть возвращено в исполнительный орган государственной власти Республики Алтай с просьбой повторно его рассмотреть, если из полученного ответа следует, что не проработаны все вопросы, поставленные в обращении, или ответ не соответствует предъявленным требованиям.

63. Если в ответе гражданину указывается срок решения вопросов, содержащихся в обращении, то обращение может быть поставлено на дополнительный контроль, о чем направляется уведомление с указанием срока представления итоговой информации. После окончательного решения вопросов, поставленных в обращении, руководитель исполнительного органа государственной власти Республики Алтай, должностное лицо или уполномоченное на то лицо, рассматривавшее обращение, на основе представленной информации принимают решение о снятии обращения с дополнительного контроля.

64. Документы по обращениям граждан формируются в дела, которые подлежат хранению в течение пяти лет.

Проведение анализа и обобщение вопросов,

содержащихся в обращениях

65. Аналитическая работа по обращениям граждан систематически проводится в исполнительных органах государственной власти Республики Алтай.

66. Анализ обращений, поступивших в Правительство Республики Алтай, Главе Республики Алтай, Председателю Правительства Республики Алтай, первым заместителям, заместителям Председателя Правительства Республики Алтай, осуществляется отделом ежемесячно, ежеквартально, ежегодно, а также по мере необходимости.

По результатам проведенного анализа обращений специалистом отдела готовится отчет о выполнении государственной функции, о количестве и характере вопросов, которые ставят граждане в обращениях, для доклада Главе Республики Алтай, Председателю Правительства Республики Алтай.

67. Материалы о результатах работы с обращениями граждан могут опубликовываться в средствах массовой информации.

Порядок обжалования действий (бездействий) и решений, осуществляемых, принимаемых в ходе исполнения государственной функции

68. Работа с жалобами на действия (бездействия) и решения, осуществляемые, принимаемые в ходе исполнения государственной функции, осуществляется в соответствии с настоящим административным регламентом.

69. Если в результате рассмотрения жалобы доводы гражданина признаны обоснованными, принимается решение о привлечении к ответственности лиц, допустивших нарушения административного регламента.

70. Гражданин вправе обжаловать действия (бездействия) и решения, осуществляемые, принимаемые в ходе исполнения государственной функции, в судебном порядке.