



ГЛАВА РЕСПУБЛИКИ АЛТАЙ

АЛТАЙ РЕСПУБЛИКАНЫНГ
БАШЧЫЗЫ

РАСПОРЯЖЕНИЕ

ЈАКААН

от 4 сентября 2025 г. № 658-рГ

г. Горно-Алтайск

**Об утверждении Инструкции о порядке организации
работы с обращениями граждан и признании утратившими силу
некоторых распоряжений Главы Республики Алтай, Председателя Правительства
Республики Алтай**

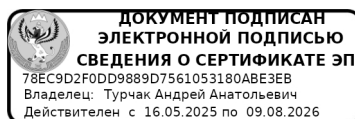
В целях реализации Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»:

1. Утвердить прилагаемую Инструкцию о порядке организации работы с обращениями граждан.

2. Признать утратившими силу:

распоряжение Главы Республики Алтай, Председателя Правительства Республики Алтай от 15 ноября 2023 г. № 830-рГ «Об утверждении Инструкции о порядке организации работы с обращениями граждан и признании утратившим силу распоряжения Главы Республики Алтай, Председателя Правительства Республики Алтай от 11 февраля 2019 г. № 69-рГ»;

распоряжение Главы Республики Алтай, Председателя Правительства Республики Алтай от 27 марта 2025 г. № 210-рГ «О внесении изменений в Инструкцию о порядке организации работы с обращениями граждан, утвержденную распоряжением Главы Республики Алтай, Председателя Правительства Республики Алтай от 15 ноября 2023 г. № 830-рГ».



А.А. Турчак

УТВЕРЖДЕНА
распоряжением Главы
Республики Алтай
от 4 сентября 2025 г. № 658-рГ

ИНСТРУКЦИЯ о порядке организации работы с обращениями граждан

I. Общие положения

1. Настоящая Инструкция устанавливает требования к организации работы по рассмотрению обращений граждан, поступивших Главе Республики Алтай и в Правительство Республики Алтай в письменной форме или в форме электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал), либо официального сайта Правительства Республики Алтай в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сайт Правительства), обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан (если иное не установлено Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон № 59-ФЗ), индивидуальных и коллективных (далее – обращения граждан), а также проведению личного приема граждан Главой Республики Алтай, Председателем Правительства Республики Алтай, Первым заместителем Председателя Правительства Республики Алтай, заместителями Председателя Правительства Республики Алтай, руководителем Администрации Главы Республики Алтай, полномочным представителем Главы Республики Алтай в Государственном Собрании – Эл Курултай Республики Алтай и по взаимодействию с органами местного самоуправления в Республике Алтай, руководителями исполнительных органов государственной власти Республики Алтай.

2. Работа по рассмотрению обращений граждан и проведению личного приема граждан организуется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, международными договорами Российской Федерации, федеральными конституционными законами, Федеральным законом № 59-ФЗ, иными федеральными законами, законами и иными нормативными правовыми актами Республики Алтай, а также настоящей Инструкцией.

3. Граждане имеют право обращаться к Главе Республики Алтай и в Правительство Республики Алтай (далее – Правительство):

- а) в письменной форме, в форме электронного документа с использованием Единого портала либо сайта Правительства, обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан;
- б) лично (на личных приемах).

II. Прием, учет и первичная обработка обращений граждан

4. Обращения граждан, поступившие Главе Республики Алтай и в Правительство, подлежат обязательному рассмотрению.

Почтовый адрес для обращений граждан, направляемых в письменной форме:

Чаптынова ул., д. 24, г. Горно-Алтайск, 649000.

Обращения граждан в форме электронного документа с использованием сайта Правительства направляются через интернет-приемную на сайте Правительства по ссылке: <https://altai-republic.ru/activity/treatment-of-citizens>.

Телефон (388-22) 2-59-44.

5. Рассмотрение обращений граждан является должностной обязанностью Главы Республики Алтай, Председателя Правительства, Первого заместителя Председателя Правительства, заместителей Председателя Правительства, руководителя Администрации Главы Республики Алтай, полномочного представителя Главы Республики Алтай в Государственном Собрании – Эл Курултай Республики Алтай и по взаимодействию с органами местного самоуправления в Республике Алтай (далее соответственно – Первый заместитель, заместители, руководитель Администрации, полномочный представитель) или по их письменному поручению – других должностных лиц в пределах их компетенции.

6. Работу с обращениями граждан, поступившими Главе Республики Алтай и в Правительство, организует Администрация Главы Республики Алтай (далее – Администрация). Прием, учет и первичную обработку поступивших в Администрацию обращений граждан осуществляет Общественная приемная Правительства (далее – Общественная приемная).

7. Гражданин в своем обращении в письменной форме в обязательном порядке указывает либо наименование государственного органа, в который направляет обращение в письменной форме, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к обращению в письменной форме документы и материалы либо их копии.

В обращении в форме электронного документа с использованием Единого портала либо сайта Правительства, гражданин в обязательном порядке указывает свою фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), а также указывает адрес электронной почты либо использует адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале или на сайте Правительства, по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

8. При получении обращения гражданина проверяются установленные статьей 7 Федерального закона № 59-ФЗ реквизиты обращения, наличие указанных автором вложений и приложений.

9. При рассмотрении обращения гражданина не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его 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.

Отказ в рассмотрении обращений граждан, содержащих вопросы, разрешение которых входит в компетенцию Главы Республики Алтай и Правительства, недопустим, за исключением случая, предусмотренного пунктом 42 настоящей

Инструкции.

10. Рассмотрение обращений граждан может производиться с выездом на место по отдельному поручению Главы Республики Алтай, Председателя Правительства, Первого заместителя, заместителей, руководителя Администрации и полномочного представителя.

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

III. Регистрация обращений граждан

12. Обращение гражданина подлежит обязательной регистрации в течение трех дней со дня его поступления в Общественную приемную. Регистрация обращений граждан производится в системе электронного документооборота (далее – Система).

В случае поступления обращения гражданина после окончания рабочего дня, предшествующего нерабочему праздничному или выходному дню, либо в нерабочий праздничный или выходной день его регистрация производится на следующий рабочий день после нерабочего праздничного или выходного дня.

13. При регистрации обращений граждан определяется их тематическая принадлежность. Общественная приемная направляет обращение гражданина должностным лицам, к компетенции которых относится решение поставленных в обращении гражданина вопросов:

- а) Главе Республики Алтай;
- б) Председателю Правительства;
- в) Первому заместителю;
- г) заместителю;
- д) руководителю Администрации;
- е) полномочному представителю.

14. Запрещается направлять жалобы граждан на рассмотрение в государственный орган или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется. В случае если в соответствии с запретом невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении гражданина вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

15. При регистрации в Системе заполняется регистрационная карточка, в которую заносится информация о поступившем обращении гражданина:

- а) дата поступления обращения гражданина;
- б) фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина. При регистрации коллективных обращений граждан в регистрационную карточку заносится первая фамилия в списке авторов письма или лица, уполномоченного на получение ответа;
- в) почтовый адрес или адрес электронной почты гражданина;
- г) тема обращения гражданина;
- д) суть обращения гражданина;
- е) должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения гражданина.

16. Обращение гражданина, содержащее вопросы, решение которых не входит

в компетенцию Главы Республики Алтай и Правительства, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий государственный орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

В случае если решение поставленных в обращении гражданина вопросов относится к компетенции нескольких исполнительных органов государственной власти Республики Алтай, органов местного самоуправления в Республике Алтай или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие исполнительные органы государственной власти Республики Алтай, органы местного самоуправления в Республике Алтай или соответствующим должностным лицам.

Обращение гражданина, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и Главе Республики Алтай с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

17. Если обращение гражданина поступило из Администрации Президента Российской Федерации, Правительства Российской Федерации, Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, иных государственных органов, а также депутатов всех уровней, к которым прилагаются письма граждан или в которых идет речь об обращениях граждан, в регистрационной карточке указывается соответствующий орган или депутат.

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

IV. Порядок и сроки рассмотрения обращений граждан, организация контроля за их рассмотрением

19. Обращение гражданина, поступившее в Администрацию и относящееся к компетенции Главы Республики Алтай или Правительства, согласно Федеральному закону № 59-ФЗ рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации, за исключением обращения гражданина, поступившего Главе Республики Алтай и содержащего информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, которое рассматривается в течение 20 дней со дня его регистрации.

20. Руководители структурных подразделений Администрации, руководители исполнительных органов государственной власти Республики Алтай в соответствии с федеральным законодательством и законодательством Республики Алтай в пределах своей компетенции принимают меры по разрешению поставленных в обращении гражданина вопросов, организуют всестороннее изучение вопросов, запрашивают, в том числе в электронной форме, документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, привлекают экспертов, организуют выезд на место.

Если вопросы, поставленные в обращении гражданина, не входят

в компетенцию структурного подразделения Администрации или исполнительного органа государственной власти Республики Алтай, то обращение гражданина в течение трех рабочих дней со дня его получения через Систему возвращается в Общественную приемную с сопроводительным письмом за подписью руководителя Администрации или руководителя исполнительного органа государственной власти Республики Алтай о необходимости переадресации обращения гражданина.

21. При рассмотрении обращения гражданин имеет право:

а) представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

б) знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

в) получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона № 59-ФЗ, а в случае, предусмотренном частью 5.1 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ, на основании обращения с просьбой о его предоставлении, уведомление о переадресации обращения гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении гражданина вопросов;

г) обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с федеральным законодательством;

д) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

22. В исключительных случаях, а также в случаях направления запроса в государственные органы, органы местного самоуправления в Республике Алтай или должностному лицу Глава Республики Алтай, Председатель Правительства, Первый заместитель, заместитель, руководитель Администрации, полномочный представитель, руководители исполнительных органов государственной власти Республики Алтай либо уполномоченные ими на то лица вправе продлить срок рассмотрения обращения гражданина не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока рассмотрения гражданина, направившего обращение.

23. Решение о постановке обращений граждан на контроль принимает Глава Республики Алтай, Председатель Правительства, Первый заместитель, заместитель, руководитель Администрации, полномочный представитель и Общественная приемная.

24. Обращения граждан, которые были направлены Главе Республики Алтай, Председателю Правительства, Первому заместителю, заместителю, руководителю Администрации, полномочному представителю и рассмотрены в Системе, после внесения их резолюции в регистрационную карточку направляются исполнителям. Если в резолюции указаны несколько фамилий исполнителей, копии обращения гражданина направляются всем согласно данной резолюции.

25. Общественная приемная осуществляет контроль за соблюдением исполнительными органами государственной власти Республики Алтай, структурными подразделениями Администрации, их должностными лицами установленного федеральным законодательством порядка рассмотрения обращений и запросов граждан.

Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, поступивших в

исполнительные органы государственной власти Республики Алтай, осуществляют их руководители в соответствии с требованиями статьи 14 Федерального закона № 59-ФЗ.

26. Рассмотрение обращений и запросов сенаторов Российской Федерации, депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Республики Алтай, представительного органа муниципального образования в Республике Алтай, к которым приложены обращения граждан, осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 8 мая 1994 г. № 3-ФЗ «О статусе сенатора Российской Федерации и статусе депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации», Федеральным законом от 6 октября 2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Законом Республики Алтай от 19 октября 2011 г. № 69-РЗ «О статусе депутата Республики Алтай».

Ответ на запрос подписывается тем должностным лицом, которому направлен запрос, либо лицом, временно исполняющим его обязанности.

27. Решение о снятии обращения гражданина с контроля или о продлении срока его рассмотрения принимают Глава Республики Алтай, Председатель Правительства, Первый заместитель, заместитель, руководитель Администрации, полномочный представитель. Основанием для снятия обращения гражданина с контроля является направление письменного ответа гражданину на поставленные в его обращении вопросы.

28. Ответ на обращение гражданина направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившему в Администрацию в форме электронного документа, либо по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале или на сайте Правительства при использовании Единого портала или сайта Правительства и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Администрацию в письменной форме. Кроме того, на поступившее в Администрацию обращение гражданина, содержащее заявление, предложение или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение гражданина, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований пункта 9 настоящей Инструкции на сайте Правительства.

V. Личный прием граждан

29. Личный прием граждан в Правительстве проводится в соответствии с графиком приема граждан членами Правительства, утвержденным руководителем Администрации.

30. Личный прием граждан проводят:

- а) Глава Республики Алтай;
- б) Председатель Правительства;
- в) Первый заместитель;
- г) заместители;
- д) руководитель Администрации;
- е) полномочный представитель;
- ж) руководители исполнительных органов государственной власти

Республики Алтай.

31. Решение о записи граждан на личный прием к Главе Республики Алтай принимает Глава Республики Алтай на основании письменных обращений граждан о личном приеме, которые подлежат регистрации в Системе в порядке, установленном настоящей Инструкцией. Дата и время личного приема граждан определяются Главой Республики Алтай.

Работники Общественной приемной вправе уточнить у гражданина мотивы и содержание обращения, а также ознакомиться с документами и материалами, подтверждающими обстоятельства, изложенные в обращении, которые приобщаются к материалам зарегистрированного в Системе обращения.

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

При обращении о записи на личный прием к Главе Республики Алтай по телефону гражданину разъясняется порядок записи на личный прием, предлагается изложить суть обращения в письменной форме или направить обращение в форме электронного документа на официальный сайт Правительства.

32. В случае если решение вопроса, с которым гражданин письменно обратился на личный прием к Главе Республики Алтай, находится в компетенции исполнительных органов государственной власти Республики Алтай, то по поручению Главы Республики Алтай личный прием гражданина может проводиться Председателем Правительства, Первым заместителем и (или) заместителем в соответствии с Указом Главы Республики Алтай от 18 июня 2025 г. № 216-у «О распределении обязанностей между Главой Республики Алтай, Председателем Правительства Республики Алтай, Первым заместителем и заместителями Председателя Правительства Республики Алтай, признании утратившим силу Указа Главы Республики Алтай, Председателя Правительства Республики Алтай от 26 ноября 2024 г. № 417-у», и (или) руководителями исполнительных органов государственной власти Республики Алтай в соответствии с положениями об этих органах.

Поручение Главы Республики Алтай о проведении личного приема граждан доводится Общественной приемной до Председателя Правительства, Первого заместителя, заместителей, руководителя Администрации, полномочного представителя, руководителей исполнительных органов государственной власти Республики Алтай.

33. Председатель Правительства, Первый заместитель, заместители, руководитель Администрации, полномочный представитель, руководители исполнительных органов государственной власти Республики Алтай ведут личный прием граждан в дни, утвержденные в графике личного приема граждан, по предварительной записи в порядке очередности.

Предварительную запись граждан на личный прием к Председателю Правительства, Первому заместителю, заместителям, руководителю Администрации и полномочному представителю осуществляет Общественная приемная.

34. О дате, времени и месте проведения личного приема гражданину сообщают работники Общественной приемной, работники исполнительных органов государственной власти Республики Алтай по номеру телефона, указанному заявителем в обращении (при наличии) не позднее, чем за два дня до даты проведения личного приема.

35. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

36. В случае невозможности проведения личного приема граждан в связи с болезнью, отпуском, командировкой, Председатель Правительства, Первый заместитель, заместители, руководитель Администрации, полномочный представитель, руководители исполнительных органов государственной власти Республики Алтай своевременно сообщают об этом работнику Общественной приемной, который уведомляет граждан.

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

37. Председатель Правительства, Первый заместитель, заместители, полномочный представитель, руководители исполнительных органов государственной власти Республики Алтай при необходимости проводят выездные приемы граждан в муниципальных образованиях в Республике Алтай, трудовых коллективах, общественных организациях.

38. В день проведения личного приема граждан Главой Республики Алтай работник Общественной приемной заполняет карточки личного приема граждан по форме согласно приложению к настоящей Инструкции и заносит регистрационные данные в Систему.

При проведении личного приема граждан Председателем Правительства, Первым заместителем, заместителями, руководителем Администрации, полномочным представителем, руководителями исполнительных органов государственной власти Республики Алтай карточки личного приема граждан заполняются работниками, ответственными за организацию проведения личного приема граждан, в день проведения личного приема и по итогу личного приема регистрируются в Системе.

39. Непосредственно перед личным приемом граждан проводится необходимая организационно-техническая подготовка:

- а) создание комфортных условий для граждан, ожидающих приема;
- б) оформление карточек личного приема граждан, пришедших на личный прием;
- в) информирование граждан о порядке проведения личного приема.

Работник Общественной приемной, работник ответственный за организацию проведения личного приема граждан, консультируют граждан о порядке проведения личного приема и о компетенции должностных лиц в решении поставленных гражданами вопросов, устанавливают очередность приема, учитывая состояние здоровья обратившихся граждан, удаленность места проживания, дату и время обращения.

Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных федеральным законодательством, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

40. По результату личного приема гражданину дается ответ на вопрос, изложенный в карточке личного приема. В случае если указанные в обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на устное обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем гражданин сообщает, проставляя свою подпись в поле «письменного ответа не требуется».

В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в установленные Федеральным законом № 59-ФЗ сроки.

41. Обращение гражданина, принятое в ходе личного приема, подлежит

регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом № 59-ФЗ и настоящей Инструкцией.

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

43. Председатель Правительства, Первый заместитель, заместители, руководитель Администрации, полномочный представитель, руководители исполнительных органов государственной власти Республики Алтай, осуществляющие личный прием граждан, принимают решение по рассмотрению поставленных в обращении вопросов и осуществляют контроль за исполнением данных поручений по обращению.

44. Письменный ответ гражданину по результатам рассмотрения устного обращения на личном приеме подписывает должностное лицо или уполномоченное лицо, проводившее личный прием. Письменный ответ гражданину направляется по почтовому адресу, указанному в карточке личного приема. Второй экземпляр письменного ответа хранится с карточкой личного приема гражданина. Электронный образ письменного ответа прикрепляется к регистрационной карточке в Системе.

VI. Прием граждан Общественной приемной

45. Прием граждан работником Общественной приемной осуществляется ежедневно в специально выделенном для этих целей помещении Общественной приемной без предварительной записи в порядке очередности.

46. Для ознакомления граждан с информационными материалами в Общественной приемной и в холле на 1 этаже здания Правительства оборудуются места для информирования, которые оснащаются:

- а) информационными стендами;
- б) стульями и столами для оформления документов;
- в) терминалом доступа к информационно-справочным материалам.

47. Во время приема граждан, а также при их обращении по телефону работник Общественной приемной консультирует обратившихся по интересующим их вопросам, дает разъяснения о подведомственности рассмотрения вопросов, компетенции должностных лиц и порядке обращения к ним.

48. Граждане информируются:

- а) о должностных лицах, которым поручено рассмотрение обращения гражданина;
- б) о переадресации обращения гражданина должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении гражданина вопросов;
- в) о продлении сроков рассмотрения обращения гражданина с указанием оснований продления.

49. Консультации предоставляются по вопросам:

- а) требований к оформлению обращения гражданина;
- б) мест и времени проведения личного приема граждан должностными лицами;
- в) порядка проведения личного приема должностными лицами;
- г) порядка и сроков рассмотрения обращения гражданина;
- д) порядка обжалования принятого по обращению гражданина решения или действия (бездействия) должностных лиц в связи с рассмотрением обращения гражданина.

50. Ответы и разъяснения на устные обращения граждан даются, как правило, в день обращения. Если дать ответ (разъяснение) в день обращения не представляется возможным или гражданин настаивает на предоставлении письменного ответа, ему дается разъяснение о порядке и сроке получения ответа.

51. При проведении приема граждан работник Общественной приемной принимает обращения граждан, которые подлежат обязательной регистрации. При этом гражданам оказывается содействие в правильном указании названия должности, фамилии, имени, отчества адресата, названий государственных органов. Работник Общественной приемной вправе предложить гражданину устранить выявленные замечания по тексту обращения.

Работник Общественной приемной на втором экземпляре письменного обращения или копии обращения проставляет штамп с датой принятия письменного обращения.

VII. Формирование дел с обращениями граждан

52. Обращения граждан вместе с материалами по результатам их рассмотрения после снятия с контроля передаются в Общественную приемную для формирования дел.

53. В папку «Дело» вкладываются:

а) подлинник обращения гражданина или копия обращения гражданина (если оно подлежало возврату в вышестоящую инстанцию либо направлено для рассмотрения в другую инстанцию);

б) резолюция должностного лица либо уполномоченного на то лица;

в) копия уведомления гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией;

г) письмо о продлении рассмотрения обращения гражданина, если рассмотрение продлевалось, с уведомлением гражданина, направившего обращение;

д) копия ответа гражданину по результатам рассмотрения его обращения.

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

Приложение
к Инструкции о порядке организации
работы с обращениями граждан

Правительство Республики Алтай

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЁМА _____ № _____

ЗАЯВИТЕЛЬ, ПРИШЕДШИЙ НА ЛИЧНЫЙ ПРИЕМ:

Фамилия, имя, отчество (при наличии)

Социальное положение:

Адрес для ответа:

Письменного ответа не требуется:

Краткое содержание устного обращения:

УПОЛНОМОЧЕННОЕ ЛИЦО, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЕ ЛИЧНЫЙ ПРИЕМ:

Ф.И.О:

Должность:

РЕШЕНИЕ ПРИНЯТОЕ ПО УСТНОМУ ОБРАЩЕНИЮ: