



МИНИСТЕРСТВО
ЭКОНОМИЧЕСКОГО РАЗВИТИЯ
РЕСПУБЛИКИ АЛТАЙ
(МИНЭКОНОМРАЗВИТИЯ РА)

АЛТАЙ РЕСПУБЛИКАНЫН
ЭКОНОМИКАЛЫК ЁЗҮМИНИН
МИНИСТЕРСТВОЗЫ
(АР МИНЭКОНОМӨЗҮМИ)

ПРИКАЗ

ЖАКАРУ

от 21.01.2026 № П-05-01/13

г. Горно-Алтайск

Об утверждении Инструкции о порядке организации работы с обращениями граждан в Министерстве экономического развития Республики Алтай и признании утратившими силу некоторых приказов Министерства экономического развития Республики Алтай

В целях упорядочения организации работы с обращениями граждан, поступающими в Министерство экономического развития Республики Алтай, **приказываю:**

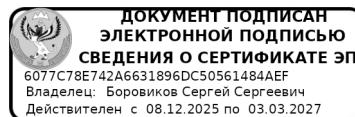
1. Утвердить прилагаемую Инструкцию о порядке организации работы с обращениями граждан в Министерстве экономического развития Республики Алтай.

2. Признать утратившими силу:

приказ Министерства экономического развития Республики Алтай от 25 декабря 2023 г. № 495-ОД «Об утверждении инструкции о порядке организации работы с обращениями граждан в Министерстве экономического развития Республики Алтай и признании утратившими силу некоторых приказов Министерства экономического развития Республики Алтай»;

приказ Министерства экономического развития Республики Алтай от 27 марта 2025 г. № П-05-01/0184 «О внесении изменений в приказ Министерства экономического развития Республики Алтай от 25 декабря 2023 г. № 495-ОД».

Министр



С.С. Боровиков

УТВЕРЖДЕНА
приказом Министерства
экономического развития
Республики Алтай

от

ИНСТРУКЦИЯ
о порядке организации работы с обращениями граждан в
Министерстве экономического развития Республики Алтай

I. Общие положения

1. Настоящая Инструкция устанавливает требования к организации работы по рассмотрению обращений граждан, поступивших в Министерство экономического развития Республики Алтай (далее - Министерство) 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 Министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сайт Министерства), 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 министром экономического развития Республики Алтай (далее - министр), первыми заместителями министра, заместителями министра.

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 министру и в Министерство:

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

II. Прием, учет и первичная обработка обращений граждан

4. Обращения граждан, поступившие министру и в Министерство, подлежат обязательному рассмотрению.

Почтовый адрес для обращений граждан, направляемых в письменной форме: Панциловцев ул., д. 7, г. Горно-Алтайск, Республика Алтай, 649000.

Обращения граждан в форме электронного документа с использованием сайта Министерства направляются через интернет-приемную на сайте Министерства по адресу: mineco@altaigov.ru.

Телефон 8-(800)-700-9440.

5. Рассмотрение обращений граждан является должностной обязанностью министра, первых заместителей министра, заместителей министра.

6. Работу с обращениями граждан, поступившими министру и в Министерство, организует Канцелярия Министерства (далее – Канцелярия). Прием, учет и первичную обработку поступивших в Министерство обращений граждан осуществляют Канцелярия.

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 Министерства, 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 Министерства, 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 министра и Министерства, недопустим, за исключением случая, предусмотренного пунктом 42 настоящей Инструкции.

10. Рассмотрение обращений граждан может производиться с выездом на место по отдельному поручению министра, первых заместителей министра, заместителей министра.

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 Министерство. 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. Канцелярия направляет обращение гражданина министру для определения исполнителя обращения.

14. Запрещается направлять жалобы граждан на рассмотрение должностному лицу Министерства, решение или действие (бездействие) которого обжалуется. В случае если в соответствии с запретом невозможно направление жалобы на рассмотрение должностному лицу, в компетенцию которого 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, с пометкой «Коллективное»;
- 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 Министерства, 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, отправившего обращение, о переадресации 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, Правительства Республики Алтай, Администрации Главы Республики Алтай, 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 проставляется регистрационный штамп, где указывается дата регистрации и входящий номер по номенклатуре, к номеру прописывается первая буква (заглавная) фамилии обратившегося.

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

19. Обращение гражданина, поступившее в Министерство и относящееся к компетенции Министерства, согласно Федеральному закону № 59-ФЗ рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации.

20. Сотрудники структурных подразделений Министерства 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, поступившего из Администрации Главы Республики Алтай, не входят в компетенцию Министерства, то обращение гражданина в течение трех рабочих дней со дня его получения через Систему возвращается в Администрацию Главы Республики Алтай с сопроводительным письмом за подписью министра о необходимости переадресации обращения гражданина.

Если вопросы, поставленные в обращении гражданина, поступившего в Министерство, не входят в компетенцию Министерства, такое обращение направляется в течение семи дней со дня его 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 случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ.

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) ознакомиться 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 гражданин в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении гражданина вопросов;

г) обращаться с жалобой на принятное 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 министр вправе продлить срок рассмотрения обращения гражданина не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока рассмотрения гражданина, направившего обращение.

23. Рассмотрение обращений граждан ставится Канцелярией на контроль.

24. Обращения граждан, которые были направлены министру, первым заместителям министра, заместителям министра 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. Контроль за соблюдением срока и порядка рассмотрения обращений, поступивших в Министерство, осуществляют исполнитель, начальник структурного подразделения, на исполнение в которое направлено обращение, первый заместитель, заместитель министра, курирующий деятельность структурного подразделения, на исполнение в которое направлено обращение, 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», Федеральным законом от 20 марта 2025 г. № 33-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в единой системе публичной власти», 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 принимает министр. 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 Министерство в форме электронного документа или сайта Министерства и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Министерство в письменной форме.

Кроме того, на поступившее в Министерство 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 Министерства.

V. Личный прием граждан

29. Личный прием граждан в Министерстве проводится в соответствии с графиком приема граждан, утвержденным министром.

30. Личный прием граждан проводят:

а) министр;

- б) первые заместители министра;
- в) заместители министра.

31. Решение о записи граждан на личный прием к министру принимает министр 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 министром.

Канцелярия 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.

32. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Министерства, гражданинудается разъяснение, в какой орган или к какому должностному лицу и в каком порядке ему следует обратиться.

33. При обращении о записи на личный прием к министру 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 Министерства.

Предварительную запись граждан на личный прием к министру осуществляют Приемная.

34. О дате, времени и месте проведения личного приема гражданину сообщает Приемная 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, министр, первые заместители министра, заместители министра своевременно сообщают об этом в Приемную, которая уведомляет граждан письменно или по телефону указанному в ходе записи на прием.

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

37. Министр, первые заместители министра, заместители министра при необходимости проводят выездные приемы граждан в муниципальных образованиях в Республике Алтай, трудовых коллективах, общественных организациях.

38. В день проведения личного приема граждан министром Канцелярия заполняет карточки личного приема граждан по форме согласно приложению к настоящей Инструкции и заносит регистрационные данные в Систему, во время регистрации в содержании регистрационной карточки прописывается «ЛИЧНЫЙ ПРИЕМ».

При проведении личного приема граждан министром, первыми заместителями министра, заместителями министра, карточки личного приема граждан заполняются Приемной, в день проведения личного приема и по итогу личного приема регистрируются в Системе Канцелярией.

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. Приемная ответственная за организацию проведения личного приема граждан, консультирует

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. Министр, первые заместители министра, заместители министра, 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 в Канцелярии. Электронный образ письменного ответа прикрепляется к регистрационной карточке в Системе.

45. 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.

46. При проведении личного приема граждан работник Канцелярии 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 Канцелярии вправе предложить гражданину устраниТЬ выявленные замечания по тексту обращения.

Работник Канцелярии на втором экземпляре письменного обращения или копии обращения проставляет штамп с датой принятия письменного обращения (штамп с наименованием министерства, дата, подпись принявшего обращение, телефон Министерства).

VII. Формирование дел с обращениями граждан

47. Обращения граждан вместе с материалами по результатам их рассмотрения после снятия с контроля передаются исполнителями обращения в Канцелярию для формирования дел.

48. 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.

49. Снятые с контроля обращения граждан, оформленные в дела, хранятся в Канцелярии в соответствии с номенклатурой дел Министерства. Дела с истекшим сроком хранения подлежат уничтожению.

Приложение
к Инструкции о порядке
организации работы с
обращениями граждан в
Министерстве экономического
развития Республики Алтай

Министерство экономического развития Республики Алтай

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЁМА от _____ № _____

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: