



**Министерство финансов
Республики Алтай**

Чаптынова ул., д.24, г. Горно-Алтайск, 649000
тел. (388-22) 2-26-21, факс (388-22) 2-32-95
E-mail: info@mf.altai.gov.ru
www.minfin-altai.ru
ОКПО 00078212, ОГРН 1020400753438
ИНН/КПП 0411005460/041101001

**Алтай Республиканын
акча-манат министрствозы**

Чаптыновтынг ор., т.24, Горно-Алтайск к., 649000
тел. (388-22) 2-26-21, факс(388-22) 2-32-95
E-mail: info@mf.altai.gov.ru
www.minfin-altai.ru
ОКПО 00078212, ОГРН 1020400753438
ИНН/КПП 0411005460/041101001

П Р И К А З

от «20» сентября 2023 г. № 01-01-10-00165

г. Горно-Алтайск

Об утверждении Инструкции о порядке организации работы с обращениями граждан в Министерстве финансов Республики Алтай и признании утратившим силу приказа Министерства финансов Республики Алтай от 28 февраля 2019 г. № 54-п

В целях обеспечения в Министерстве финансов Республики Алтай единого порядка рассмотрения обращений граждан Российской Федерации, объединений граждан, в том числе юридических лиц, иностранных граждан и лиц без гражданства, в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» **п р и к а з ы в а ю :**

1. Утвердить прилагаемую Инструкцию о порядке организации работы с обращениями граждан в Министерстве финансов Республики Алтай.
2. Признать утратившим силу приказ Министерства финансов Республики Алтай от 28 февраля 2019 г. № 54-п «Об утверждении Инструкции о порядке организации работы с обращениями граждан в Министерстве финансов Республики Алтай».
3. Контроль за исполнением настоящего Приказа возложить на заместителя министра М.В. Прядко.

Заместитель Председателя
Правительства Республики Алтай,
министр

О.В. Завьялова

УТВЕРЖДЕНА
приказом Министерства финансов
Республики Алтай
от «20» сентября 2023 г. № 01-01-10-00165

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

I. Общие положения

1. Инструкция о порядке организации работы с обращениями граждан в Министерстве финансов Республики Алтай (далее соответственно – Инструкция, Министерство) устанавливает требования к организации личного приема граждан и работы по рассмотрению обращений граждан, поступивших в Министерство в письменной форме или в форме электронного документа, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал), индивидуальных и коллективных (далее – письменные обращения) и устных обращений, а также проведению личного приема граждан Российской Федерации, объединений граждан, в том числе юридических лиц, иностранных граждан и лиц без гражданства (далее - граждане).

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 от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Федеральный закон № 59-ФЗ), иными федеральными законами, законами и иными нормативными правовыми актами Республики Алтай, а также Инструкцией.

3. Граждане имеют право обращаться к заместителю Председателя Правительства Республики Алтай, министру финансов Республики Алтай (далее – Министр) и в Министерство:

- 1) посредством направления письменных обращений:
 - а) обращений в письменной форме (индивидуальные и коллективные обращения);
 - б) обращений в форме электронного документа, в том числе с использованием Единого портала;
- 2) лично (на личных приемах);
- 3) устно (по телефону).

II. Прием, учет и первичная обработка

обращений граждан в письменной форме

4. Письменные обращения, поступившие в Министерство, подлежат обязательному рассмотрению.

Почтовый адрес для обращений граждан в письменной форме: Чаптынова ул., д. 24, Горно-Алтайск г., 649000.

Адрес электронной почты для обращений граждан в форме электронного документа: info@mf.altai.gov.ru

Телефон (388-22) 2-26-21.

5. Рассмотрение письменных обращений граждан является должностной обязанностью Министра, первого заместителя министра, заместителей министра или по их письменному поручению - других должностных лиц в пределах их компетенции.

6. Работу с письменными обращениями, поступившими в Министерство, организует административно-финансовый отдел. Прием, учет и первичную обработку поступивших в Министерство письменных обращений осуществляет административно-финансовый отдел.

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.

Обращение, поступившее в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом № 59-ФЗ. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), а также указывает адрес электронной почты либо использует адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале, 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 письменных обращений проверяются установленные статьей 7 Федерального закона № 59-ФЗ реквизиты обращения, наличие указанных автором вложений и приложений.

9. При рассмотрении (обработке) письменных обращений не допускается разглашение сведений, содержащихся в письменных обращениях, 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.

Отказ в рассмотрении письменных обращений граждан, содержащих вопросы, разрешение которых входит в компетенцию Министра и Министерства недопустим, за исключением случаев, предусмотренных Инструкцией.

10. Рассмотрение обращений граждан может производиться с выездом на место по отдельному поручению Министра.

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

III. Регистрация письменных обращений

12. Письменные обращения подлежат обязательной регистрации в течение трех дней со дня поступления в административно-финансовый отдел. Регистрация письменных обращений производится в системе электронного документооборота Министерства.

13. При регистрации письменных обращений определяется их тематическая принадлежность. Административно-финансовый отдел направляет письменное обращение Министру для внесения резолюции и направления должностным лицам, к компетенции которых относится решение поставленных в обращении вопросов:

- 1) первому заместителю министра;
- 2) заместителям министра.

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

15. На каждое поступившее письменное обращение заполняется аннотация к письменному обращению согласно приложению № 1 к Инструкции.

По базе данных проверяется на повторность наличие обращений за два предыдущих года и в течение текущего года. При наличии данных делается отметка в аннотации к письменному обращению о том, куда обращался гражданин ранее.

16. Повторными письменными обращениями являются предложения, заявления, жалобы, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу. Обращения одного и того же гражданина, поступающие в течение календарного года, регистрируются под одним номером.

Многократными являются письменные обращения, поступившие три и более раз по одному и тому же вопросу, на который автору даны исчерпывающие ответы.

Если письменное обращение подписано двумя и более авторами,

обращение является коллективным.

17. При регистрации заполняется регистрационная карточка согласно приложению № 2 к Инструкции, в которую заносится информация о поступившем обращении:

- 1) дата поступления обращения;
- 2) фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина. При регистрации коллективных письменных обращений граждан в регистрационную карточку заносится первая фамилия в списке авторов письма или лица, уполномоченного на получение ответа;
- 3) почтовый адрес или адрес электронной почты;
- 4) тема обращения;
- 5) суть обращения;
- 6) должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения.

Если обращение поступило в форме электронного документа, в том числе с использованием Единого портала, то оно рассматривается на общих основаниях в соответствии с Инструкцией.

18. Письменное обращение, 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 письменном обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего письменное обращение, о переадресации обращения.

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

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, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

19. Если письменное 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, 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.

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

20. Письменные обращения, поступившие в Министерство и относящиеся к компетенции Министра, согласно Федеральному закону № 59-ФЗ рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации, за исключением письменных обращений, поступивших Министру и содержащих информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, которые рассматриваются в течение 20 дней со дня их регистрации.

21. Руководители структурных подразделений Министерства, в соответствии с федеральным законодательством и законодательством Республики Алтай в пределах своей компетенции, принимают меры по разрешению поставленных в обращении 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 письменном обращении, не входят в компетенцию Министерства, то обращение в течение двух дней возвращается в административно-финансовый отдел с сопроводительным письмом за подписью Министра о необходимости переадресации обращения.

22. При рассмотрении письменных обращений граждане имеют право:

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

2) 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;

3) 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 письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

4) 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;

5) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

2. В исключительных случаях, а также в случаях направления запроса в

Министерство или должностному лицу Министр, первый заместитель министра, заместители министра, либо уполномоченные ими на то лица вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока рассмотрения гражданина, направившего обращение.

24. Обращения, которые были направлены Министру, возвращаются в административно-финансовый отдел для занесения его резолюции в регистрационную карточку писем граждан и передаются исполнителям в соответствии с резолюцией. Если в резолюции указаны несколько фамилий исполнителей, то оригинал обращения передается должностному лицу, чья фамилия значится первой, а остальным направляются копии обращения.

25. Контроль за своевременным, объективным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляют ответственные должностные лица, в соответствии с резолюцией Министра, либо лица исполняющего обязанности Министра. Министр, либо лицо, исполняющее обязанности Министра, подписывает ответы на обращения граждан и принимает решения о снятии их с контроля.

Обращения граждан с резолюцией Министра снимаются с контроля или продлевается срок их рассмотрения Министром, а также первым заместителем министра, по согласованию с Министром.

26. Рассмотрение обращений и запросов сенаторов Российской Федерации, депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, представительного органа муниципального образования в Республике Алтай, к которым приложены обращения граждан, осуществляется с установлением контрольных сроков рассмотрения и ответов депутату и заявителю 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», Законом Республики Алтай от 19 октября 2011 г. № 69-РЗ «О статусе депутата Республики Алтай».

27. Ответ на запрос подписывается Министром, либо лицом, исполняющим обязанности министра.

28. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Министерство или должностному лицу в письменной форме. Кроме того, на поступившее в Министерство или должностному лицу 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 части 2 статьи 6 Федерального закона № 59-ФЗ на официальном

сайте Министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

V. Формирование дел с обращениями граждан

29. Обращения граждан в письменной форме вместе с материалами по результатам их рассмотрения после снятия с контроля передаются в административно-финансовый отдел для формирования дел.

30. В папку «Дело» вкладываются:

1) подлинник обращения в письменной форме или копия обращения в письменной форме (если оно подлежало возврату в вышестоящую инстанцию либо направлено для рассмотрения в другую инстанцию);

2) аннотация к обращению в письменной форме;

3) резолюция должностного лица либо уполномоченного на то лица;

4) копия уведомления заявителя о передаче его обращения на рассмотрение;

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

6) копия ответа заявителю по результатам рассмотрения его обращения.

31. Снятые с контроля обращения граждан, оформленные в дела, хранятся в административно-финансовом отделе в соответствии с номенклатурой. Дела с истекшим сроком хранения уничтожаются по акту.

VI. Личный прием граждан

32. Личный прием граждан в Министерстве проводится в соответствии с графиком приема граждан, утвержденным Министром.

33. Личный прием граждан проводят:

1) Министр;

2) первый заместитель министра;

3) заместители министра.

34. Запись граждан на личный прием к Министру осуществляет административно-финансовый отдел в журнале записи на личный прием по форме согласно приложению № 3 к настоящей Инструкции.

35. Административно-финансовый отдел вправе уточнить мотивы обращения и существо вопроса, а также ознакомиться с документами, подтверждающими обстоятельства, изложенные в обращении гражданина, которые приобщаются к материалам для доклада Министру.

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

36. Первый заместитель министра, заместители министра, ведут личный прием граждан в единый день приема без предварительной записи в порядке очереди в своих служебных помещениях (кабинетах).

37. При личном приеме гражданин предъявляет документ,

удостоверяющий его личность.

38. В случае невозможности проведения личного приема граждан в связи с болезнью, отпуском, командировкой, первый заместитель министра, заместители министра, своевременно сообщают об этом работнику административно-финансового отдела, который предупреждает граждан.

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

39. Первый заместитель министра, заместители министра, при необходимости проводят выездные приемы граждан в муниципальных образованиях в Республике Алтай, трудовых коллективах, общественных организациях.

40. В день проведения личного приема граждан Министром работник административно-финансового отдела заполняет карточки личного приема граждан по форме согласно приложению № 4 к настоящей Инструкции и заносит регистрационные данные в систему электронного документооборота Министерства.

При проведении личного приема граждан первым заместителем министра, заместителями министра, карточки личного приема граждан заполняются работниками, ответственными за организацию проведения личного приема граждан, непосредственно перед личным приемом и данные заносятся в систему электронного документооборота Министерства в день проведения личного приема граждан.

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

- 1) создание комфортных условий для граждан, ожидающих приема;
- 2) регистрация граждан.

Работник административно-финансового отдела, отвечающий за организацию личного приема, консультирует граждан о порядке проведения личного приема и о компетенции должностных лиц в решении поставленных гражданами вопросов, устанавливает 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.

42. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. 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 дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в установленные Федеральным законом № 59-ФЗ сроки.

43. Обращение в письменной форме, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом № 59-ФЗ и настоящей Инструкцией.

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

45. Первый заместитель министра, заместители министра, осуществляющие личный прием граждан, принимают решение по рассмотрению поставленных в обращении вопросов.

VII. Обжалование решений или действий (бездействия) должностных лиц

46. Гражданин вправе обжаловать принятое по обращению решение или действие (бездействие) должностного лица в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с федеральным законодательством.

47. Гражданин вправе обратиться с жалобой в письменной форме или в форме электронного документа, в том числе с использованием Единого портала, лично или направить жалобу по почте.

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1
к Инструкции о порядке
организации работы с обращениями
граждан в Министерстве финансов
Республики Алтай

АННОТАЦИЯ К ОБРАЩЕНИЮ

(дата поступления обращения)			
Ф.И.О.	гражданина		
Место	работы		
Адрес	места	жительства	
Содержание	обращения		
Куда	обращался	ранее	
№	темы	по	классификатору
Доложено			
Направлено	на	исполнение	
Характер	задания		

Результаты | **Вложения** | **Резолюции** | **Контроль** | **Источники поступления** | **Направление** | **Исполнение** | **Связи** +

★ Вид Обращение гражданина

- Место регистрации

Организация	Минфин РА		v Q -
Регистратор	Романов Н. П.	- Q	Регистрационный номер
Дата		+ Q	Дата регистрации
Вид обращения		v - Q	Форма обращения
Адресат		x - Q	Гриф доступа Общий
Активное	☒		
Коллективное	☒		
Крастьность поступления	Первичное	v	Количество заинтересованных лиц

Заявитель

Тип заявителя	Физ. лицо	v	Много пишущий	☒
Отображаемое имя				
Е-mail				
Фамилия				
Телефон				
Имя				
Гражданство				
Отчество				
Социальное положение				
Личный состав				
v Q x	Добавить			

Почтовый адрес

Соавторы

Фамилия	Имя	Отчество	Наименование организации (юр.лиц)	E-mail

Журнал действий Журнал действий резолюций

Процесс	Дата поступления	Завершить к	Завершено	Пользователь	Состояние	Итерации	Результат	Комм.

ПРИЛОЖЕНИЕ № 3
к Инструкции о порядке
организации работы с обращениями
граждан в Министерстве финансов
Республики Алтай

ЖУРНАЛ
записи граждан на личный прием
к Министру финансов Республики Алтай

№ п/п	Дата обращения	Фамилия, Имя, Отчество (последнее – при наличии)	Адрес места жительства	Содержание вопроса	Принятые меры

ПРИЛОЖЕНИЕ № 4
к Инструкции о порядке
организации работы с обращениями
граждан в Министерстве финансов
Республики Алтай

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА № _____

ЗАЯВИТЕЛЬ, ПРИШЕДШИЙ НА ЛИЧНЫЙ ПРИЕМ:

Фамилия:

Имя:

Отчество (при наличии):

Почтовый адрес для ответа:

Краткое содержание устного обращения:

Уполномоченное лицо, осуществляющее личный прием:

Ф.И.О.

РЕШЕНИЕ ПРИНЯТОЕ ПО УСТНОМУ ОБРАЩЕНИЮ:

содержание устного ответа по существу поставленных в устном обращении вопросов, данного с согласия заявителя, если изложенные факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки:

6 этап

Итерация от 19.09.2023 10:41

Комментарий инициатора:

№	Согласующий	Срок	Дата завершения	Результат	Комментарий
1	Чиркова А. К.,	19.09.2023 10:41 20.09.2023 18:00	19.09.2023 10:43	Согласовано	