



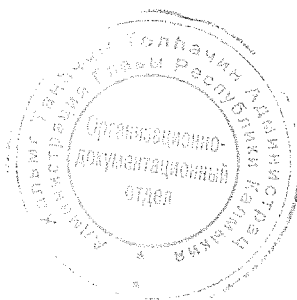
**Об Инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан
и организаций в Администрации Главы Республики Калмыкия**

В целях совершенствования работы с обращениями граждан и организаций в Администрации Главы Республики Калмыкия и в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»:

1. Утвердить прилагаемую Инструкцию о порядке рассмотрения обращений граждан и организаций в Администрации Главы Республики Калмыкия.

2. Признать утратившим силу распоряжение Главы Республики Калмыкия от 8 апреля 2019 года № 72-рг.

Глава
Республики Калмыкия



Б. Хасиков

г. Элиста

26 марта 2021 г.

№ 78-рг

Утверждена
распоряжением
Главы Республики Калмыкия
от 26 марта 2021 г. № 78-рг

Инструкция
о порядке рассмотрения обращений граждан
и организаций в Администрации Главы Республики Калмыкия

I. Общие положения

1.1. Настоящая Инструкция о порядке рассмотрения обращений граждан и организаций в Администрации Главы Республики Калмыкия (далее - Инструкция) определяет основные требования к рассмотрению обращений граждан и организаций в Администрации Главы Республики Калмыкия.

1.2. Работа с обращениями граждан и организаций (далее - обращения) в Администрации Главы Республики Калмыкия осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными конституционными законами, указами и распоряжениями Президента Российской Федерации, федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, Степным Уложением (Конституцией) Республики Калмыкия, законами Республики Калмыкия, указами и распоряжениями Главы Республики Калмыкия, постановлениями и распоряжениями Правительства Республики Калмыкия, приказами и распоряжениями Руководителя Администрации Главы Республики Калмыкия, а также настоящей Инструкцией.

1.3. Администрация Главы Республики Калмыкия обеспечивает рассмотрение устных и письменных, в том числе поступивших в форме электронного документа, обращений, адресованных Главе Республики Калмыкия, Администрации Главы Республики Калмыкия. Прием устных и письменных, в том числе поступивших в форме электронного документа, обращений ведется отделом по рассмотрению обращений граждан и организаций Администрации Главы Республики Калмыкия.

1.4. Организация учета, прохождения и хранения обращений осуществляется отделом по рассмотрению обращений граждан и организаций Администрации Главы Республики Калмыкия.

II. Требования к оформлению письменных обращений

2.1. Письменное обращение составляется в произвольной форме рукописным или машинописным способом и в обязательном порядке должно содержать:

наименование государственного органа либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица либо должность соответствующего должностного лица;

фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя;

почтовый адрес заявителя, на который должен быть направлен ответ либо уведомление о переадресации обращения;

суть предложения, заявления, жалобы;

личную подпись заявителя;

дату написания.

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

2.2. Обращение может быть доставлено в Администрацию Главы Республики Калмыкия:

непосредственно гражданином либо его представителем;

по почте по адресу: 358000, Республика Калмыкия, г. Элиста, ул. А.С. Пушкина, д.18;

по факсу: 84722(33857);

путем заполнения гражданином соответствующей формы для отправки обращений, размещенной на официальном сайте Главы Республики Калмыкия (<http://glava.region08.ru>) в сети «Интернет».

Письменные обращения принимаются в отделе по рассмотрению обращений граждан и организаций Администрации Главы Республики Калмыкия по следующему графику:

понедельник - пятница - с 09.00 до 18.00, перерыв: с 13.00 до 14.00, выходной - суббота, воскресенье.

2.3. Обращение, поступившее в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», и в соответствии с настоящей Инструкцией.

III. Прием, обработка и регистрация письменных обращений

3.1. Корреспонденция, относящаяся к обращениям граждан, поступившая по почте в адрес Главы Республики Калмыкия, Администрации Главы Республики Калмыкия, поступает в организационно-документационный отдел Администрации Главы Республики Калмыкия. Работник организационно-документационного отдела Администрации Главы Республики Калмыкия передает корреспонденцию в отдел по рассмотрению обращений граждан и организаций Администрации Главы Республики Калмыкия для дальнейшей обработки.

3.2. После вскрытия конверта проверяется наличие в нем письменных вложений. Если в конверте отсутствует письменное вложение либо обнаружилась недостача упомянутых автором или описью документов, то составляется акт (приложение № 1, приложение № 2).

3.3. В случае получения письма с материальными ценностями,

личными документами (паспортами, трудовыми книжками и т.п.) составляется акт в двух экземплярах, один из которых крепится к оригиналу письма, а второй - передается вместе с копией письма исполнителю (приложение № 3). При этом указанные материальные ценности, личные документы подлежат направлению отправителю.

3.4. К тексту письма подкладывается конверт, который хранится вместе с обращением. В случае отсутствия текста письма к конверту (или вложенным материалам, если они имеются) подкладывается текст «письменного обращения к адресату нет».

3.5. Для приема обращений в форме электронного документа, направляемых через официальный сайт Главы Республики Калмыкия, применяется соответствующая форма для отправки обращений, предусматривающая обязательное заполнение заявителем реквизитов, необходимых для работы с обращением.

3.6. Обращения в адрес Главы Республики Калмыкия, Администрации Главы Республики Калмыкия, направленные в форме электронного документа, на официальный сайт Главы Республики Калмыкия, принимаются работником отдела по рассмотрению обращений граждан и организаций Администрации Главы Республики Калмыкия.

Корреспонденция, поступившая в отдел по рассмотрению обращений граждан и организаций Администрации Главы Республики Калмыкия в форме электронного документа, на официальный сайт Главы Республики Калмыкия, не относящаяся к обращениям граждан, передается в организационно-документационный отдел Администрации Главы Республики Калмыкия для дальнейшей обработки.

3.7. В случае направления обращения в адрес Главы Республики Калмыкия, Администрации Главы Республики Калмыкия, на официальные электронные адреса отдела по рассмотрению обращений граждан и организаций Администрации Главы Республики Калмыкия, организационно-документационного отдела в день обработки входящей корреспонденции заявитель информируется о необходимости обращения через специальную форму, размещенную на официальном сайте Главы Республики Калмыкия, с указанием ссылки на этот ресурс по указанному в обращении адресу электронной почты.

3.8. Письма граждан с пометкой «лично» передаются на регистрацию в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

3.9. Обращения, поступающие в адрес Главы Республики Калмыкия, Администрации Главы Республики Калмыкия, подлежат регистрации в отделе по рассмотрению обращений граждан и организаций в течение трех дней со дня поступления с использованием системы электронного документооборота (далее - СЭД).

3.9.1. В нижнем правом углу первой страницы письменного обращения или на свободном от текста месте проставляется регистрационный штамп с указанием даты поступления и регистрационного номера, который автоматически присваивается в регистрационную электронную карточку

обращения СЭД. Регистрационный номер документа состоит из номера дела по номенклатуре, порядкового номера поступившего обращения, префикса - ОГ (например: 001/25-ОГ, где 001 - номер дела по номенклатуре, 25 - порядковый номер, ОГ - префикс).

В регистрационную электронную карточку обращения СЭД при регистрации коллективных обращений вносится первая фамилия автора, которая поддается прочтению, или фамилия того автора, в адрес которого заявителя просят направить ответ, и учет производится по данной фамилии. В случае отсутствия ссылки на фамилию первой указывается фамилия, обозначенная в обращении или на конверте. В регистрационную электронную карточку обращения проставляется отметка «коллективное». Коллективные обращения без подписей регистрируются по названию организации, предприятия, из которых они поступили.

3.9.2. В регистрационную электронную карточку обращения СЭД вносятся:

- дата регистрации;
- регистрационный номер;
- фамилия, имя, отчество (при наличии) автора обращения (в именительном падеже) и его почтовый адрес. Тип доставки (почта, электронная почта, телеграмма, курьер, МЭДО, СЭВ, VipNet);
- дата, исходящий номер сопроводительного письма;
- краткое содержание обращения, которое должно быть четким, отражать его суть;
- количество листов с приложениями (если имеются);
- фамилия и проект резолюции должностного лица, которому направляется на рассмотрение обращение;
- наименование соответствующих органов, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;
- скан-образцы обращений, поступивших на бумажном носителе, а также в форме электронного документа.

IV. Рассмотрение обращений и контроль

4.1. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Главы Республики Калмыкия, Администрации Главы Республики Калмыкия, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации.

4.1.1. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или

соответствующим должностным лицам.

4.2. Письменные обращения, поступившие в адрес Главы Республики Калмыкия, Администрации Главы Республики Калмыкия, по компетенции рассматриваются в течение 30 дней.

4.2.1. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в другие государственные органы, органы местного самоуправления Глава Республики Калмыкия, Руководитель Администрации Главы Республики Калмыкия вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней при условии уведомления об этом заявителя.

4.2.2. Уведомления заявителем о переадресации обращений в органы государственной власти, органы местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях вопросов, направляются за подписью начальника отдела по рассмотрению обращений граждан и организаций Администрации Главы Республики Калмыкия (приложение № 4).

4.3. Администрация Главы Республики Калмыкия при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

4.4. Письменные обращения с просьбами о личном приеме Главой Республики Калмыкия, Руководителем Администрации Главы Республики Калмыкия рассматриваются как обычные обращения по существу поднимаемых автором проблем и направляются на рассмотрение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов. Заявитель уведомляется о переадресации обращения по компетенции. В случае, если в обращении не указана конкретная проблема, то заявителю разъясняется о необходимости изложить суть вопроса, который он желает рассмотреть в ходе личного приема Главой Республики Калмыкия, Руководителем Администрации Главы Республики Калмыкия.

4.4.1. При коллективном обращении ответ дается на имя гражданина, фамилия которого указана в обращении первой, или на имя гражданина, фамилия которого обозначена в обращении или на конверте. Ответ направляется по указанному адресу с пометкой «для сведения заявителей».

4.4.2. В случае, если ответ дается на несколько обращений одного и того же автора, то в нем делается ссылка на все обращения.

4.4.3. Ответ на обращение, направленное в адрес Главы Республики Калмыкия, подписывается Главой Республики Калмыкия либо по его поручению Руководителем Администрации Главы Республики Калмыкия.

Ответ на обращение, направленное в адрес Администрации Главы Республики Калмыкия, подписывается Руководителем Администрации Главы Республики Калмыкия, в случае его отсутствия – уполномоченным лицом.

4.4.4. Ответ на обращение, поступившее в Администрацию Главы Республики Калмыкия в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

4.4.5. Анонимные письма, то есть письменные обращения гражданина или группы лиц без указания данных, позволяющих установить личность обратившегося, рассмотрению не подлежат, а списываются в дело. Если анонимные письма содержат конкретную и важную информацию, они могут быть направлены тем должностным лицам и органам исполнительной власти, в чью компетенцию входит решение вопросов, затронутых в них.

4.5. Контроль за исполнением поручений по обращениям граждан и организаций осуществляет начальник отдела по рассмотрению обращений граждан и организаций Администрации Главы Республики Калмыкия.

4.6. Результатом рассмотрения обращений граждан является направление заявителю письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов со ссылками на нормативные правовые акты либо перенаправление обращения в другой государственный орган или соответствующему должностному лицу с уведомлением заявителя о переадресации обращения либо уведомление заявителя о невозможности рассмотрения обращения по существу поднимаемых вопросов на основании статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

4.6.1. В случае всестороннего и объективного рассмотрения обращения, а также полного фактического исполнения принятого по нему решения в регистрационной карточке документа в СЭД начальником отдела по рассмотрению обращений граждан и организаций Администрации Главы Республики Калмыкия вносится отметка «списать в дело».

4.6.2. Решение о возврате обращения на дополнительное рассмотрение и его сроках принимается Главой Республики Калмыкия, Руководителем Администрации Главы Республики Калмыкия. Заявителю направляется уведомление о дополнительном рассмотрении его обращения.

V. Личный прием граждан

5.1. Глава Республики Калмыкия по поручению Президента Российской Федерации проводит прием граждан в приемной Президента Российской Федерации в Республике Калмыкия два раза в год. Личный прием граждан в приемной Президента Российской Федерации осуществляется в порядке, определяемом Администрацией Президента Российской Федерации. При личном приеме граждан документы оформляются в соответствии с методическими рекомендациями и образцами форм документов, утвержденными Управлением Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций.

5.1.1. Запись на прием к Главе Республики Калмыкия, Руководителю

Администрации Главы Республики Калмыкия производится работниками отдела по рассмотрению обращений граждан и организаций Администрации Главы Республики Калмыкия по предварительной записи не менее чем за месяц до даты приема.

5.2. Личный прием граждан осуществляется Главой Республики Калмыкия, Руководителем Администрации Главы Республики Калмыкия с приглашением руководителей исполнительных органов государственной власти Республики Калмыкия, органов местного самоуправления муниципальных образований Республики Калмыкия по вопросам, отнесенным к их ведению.

На личном приеме граждан Главой Республики Калмыкия, Руководителем Администрации Главы Республики Калмыкия присутствует начальник отдела по рассмотрению обращений граждан и организаций Администрации Главы Республики Калмыкия.

5.3. Личный прием граждан Главой Республики Калмыкия проводится ежеквартально, дата и время определяются по согласованию.

5.4. Граждане записываются на прием к Главе Республики Калмыкия в случае невозможности разрешения поставленных вопросов в пределах компетенции органов местного самоуправления, исполнительных органов государственной власти, куда ранее обращались заявители, а также в ряде исключительных ситуаций (срочное оказание материальной помощи, оплата лечения и т.д.).

Запись на личный прием граждан в телефонном режиме не осуществляется.

5.5. Личный прием граждан Руководителем Администрации Главы Республики Калмыкия проводится ежемесячно, по средам третьей недели месяца (кроме праздничных дней), с 14.00 до 18.00.

5.6. Организацию личного приема граждан Главой Республики Калмыкия, Руководителем Администрации Главы Республики Калмыкия осуществляет начальник отдела по рассмотрению обращений граждан и организаций Администрации Главы Республики Калмыкия.

5.7. Личный прием граждан ведется в порядке очередности.

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

5.9. При личном приеме заполняется карточка личного приема гражданина (приложение № 5).

5.10. 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 вопросов в установленном порядке.

5.11. Принятое в ходе личного приема письменное обращение

регистрируется, учитывается и рассматривается в установленном порядке.

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

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

VI. Хранение обращений

6.1. Обращения, копии ответов на них и документы, связанные с их рассмотрением, формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

6.2. Устанавливается 5-летний срок хранения обращений и документов, связанных с их рассмотрением и разрешением.

Приложение № 1
к Инструкции о порядке рассмотрения
обращений граждан и организаций
в Администрации Главы
Республики Калмыкия

АКТ № _____
об отсутствии письменных вложений
в заказных письмах с уведомлением и в письмах
с объявленной ценностью от « _____ » _____ 20__ г.

Комиссия в составе:

(фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)
составила настоящий акт о нижеследующем:
_____ в Администрацию Главы Республики Калмыкия поступила
(число, месяц, год)
корреспонденция с уведомлением за № _____
от гражданина _____,
проживающего по адресу _____.

При вскрытии почтового отправления обнаружено отсутствие
письменного вложения.

Настоящий акт составлен в 2 экземплярах.

Подписи:	(подпись, дата)	инициалы, фамилия
	(подпись, дата)	инициалы, фамилия
	(подпись, дата)	инициалы, фамилия

Начальник отдела
по рассмотрению обращений
граждан и организаций
Администрации Главы Республики Калмыкия

инициалы, фамилия

Приложение № 2
к Инструкции о порядке рассмотрения
обращений граждан и организаций
в Администрации Главы
Республики Калмыкия

АКТ № _____
о недостатке документов по описи корреспондента
в заказных письмах с уведомлением и в письмах
с объявленной ценностью от « _____ » _____ 20__ г.

Комиссия в составе:

(фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)
составила настоящий акт о нижеследующем:
_____ в Администрацию Главы Республики Калмыкия поступила
(число, месяц, год)
корреспонденция с уведомлением за № _____
от гражданина _____,
проживающего по адресу _____.

При вскрытии почтового отправления обнаружена недостача
документов, перечисленных автором письма в описи на ценные бумаги, а
именно:

_____.

Настоящий акт составлен в 2 экземплярах.

Подписи:	(подпись, дата)	инициалы, фамилия
	(подпись, дата)	инициалы, фамилия
	(подпись, дата)	инициалы, фамилия

Начальник отдела
по рассмотрению обращений
граждан и организаций
Администрации Главы Республики Калмыкия

инициалы, фамилия

Приложение № 3
к Инструкции о порядке рассмотрения
обращений граждан и организаций
в Администрации Главы
Республики Калмыкия

АКТ № _____
о вложении оригиналов документов
в заказных письмах с уведомлением и в письмах
с объявленной ценностью от « _____ » _____ 20 ____ г.

Комиссия в составе:

_____ (фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)
составила настоящий акт о нижеследующем:
_____ в Администрацию Главы Республики Калмыкия поступила
(число, месяц, год)
корреспонденция с уведомлением за № _____
от гражданина _____,
проживающего по адресу _____.

При вскрытии почтового отправления обнаружены документы, а именно:

Настоящий акт составлен в 2 экземплярах.

Подписи:	(подпись, дата)	инициалы, фамилия
	(подпись, дата)	инициалы, фамилия
	(подпись, дата)	инициалы, фамилия

Начальник отдела
по рассмотрению обращений
граждан и организаций
Администрации Главы Республики Калмыкия

инициалы, фамилия

Приложение № 4
к Инструкции о порядке рассмотрения
обращений граждан и организаций
в Администрации Главы
Республики Калмыкия

АДМИНИСТРАЦИЯ ГЛАВЫ РЕСПУБЛИКИ КАЛМЫКИЯ
358000, г. Элиста, ул. А.С.Пушкина, 18, т. (84722)4-03-98,4-05-74

Регистрационный №
Дата

Адрес
ФИО заявителя

Уведомление
о направлении обращения
на рассмотрение по компетенции

Ваше обращение, поступившее (в форме электронного документа) на имя Главы Республики Калмыкия (Руководителя Администрации Главы Республики Калмыкия, в Администрацию Главы Республики Калмыкия), зарегистрировано «__» _____ 20__ г. за № _____ и рассмотрено.

В соответствии с частью 3 статьи 8 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и в целях объективного и всестороннего рассмотрения обращение направлено на рассмотрение в (*наименование органа*), который проинформирует Вас о результатах рассмотрения.

Начальник отдела
по рассмотрению обращений
граждан и организаций

подпись

инициалы, фамилия

(круглая печать)

Приложение № 5
к Инструкции о порядке рассмотрения
обращений граждан и организаций
в Администрации Главы
Республики Калмыкия

Администрация Главы Республики Калмыкия

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА № _____

Дата проведения: _____

Заявитель, пришедший на личный прием:

Фамилия _____

Имя _____

Отчество (при наличии) _____

Социальное положение: _____

Почтовый адрес для ответа: _____

Краткое содержание устного обращения _____

Уполномоченное лицо, осуществляющее личный прием:

Фамилия _____

Имя _____

Отчество (при наличии) _____

Должность: _____

Принято письменное обращение: регистрационный № _____

от «___» _____ 20___ г.

Решение, принятое по устному обращению (просьба удовлетворена, в
просьбе отказано, даны необходимые разъяснения, дано поручение
ответственному сотруднику и тому подобное):

Примечание: _____

_____.