

УТВЕРЖДЕНО  
приказом Камчатского МТУ  
Росавиации от 10.08.2017г. № 73

**Инструкция**  
**о порядке рассмотрения обращений граждан и объединений граждан, в том**  
**числе юридических лиц, приема граждан в Камчатском межрегиональном**  
**территориальном управлении воздушного транспорта Федерального агентства**  
**воздушного транспорта**

**I. Общие положения**

1.1. Настоящая Инструкция о порядке рассмотрения обращений граждан (далее - Инструкция) устанавливает единый порядок рассмотрения и разрешения в Камчатском межрегиональном территориальном управлении воздушного транспорта Федерального агентства воздушного транспорта (далее – Камчатское МТУ Росавиации) обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее - обращения), а также порядок приема граждан в Камчатском МТУ Росавиации.

1.2. Ответственность за обеспечение объективного, всестороннего и своевременного рассмотрения обращений возлагается на начальников структурных подразделений (отделов) Камчатского МТУ Росавиации.

1.3. В Инструкции используются следующие термины, предусмотренные статьей 4 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»:

1) обращение гражданина - направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления;

2) предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

3) заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

4) жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов

других лиц;

5) должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в государственном органе или органе местного самоуправления.

## **II. Предмет регулирования Инструкции**

2.1. Положения настоящей Инструкции распространяются на обращения, полученные в письменной или в форме электронного документа, или устной форме на личном приеме, по почте, телеграфу, факсимильной связи, информационным системам общего пользования.

2.2. Установленный настоящей Инструкцией порядок рассмотрения обращений распространяется на все обращения, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

## **III. Порядок приема обращений, требования к обращению**

3.1. Письменные обращения в Камчатское МТУ Росавиации направляются посредством почтовой связи или доставляются организациями по доставке по адресу: улица Беринга, дом 104 А, г. Петропавловск-Камчатский, 683016.

Письменные обращения принимаются в Камчатском МТУ Росавиации по следующему графику:

понедельник, вторник, среда, четверг - с 9.00 до 17.45;

пятница - с 9.00 до 16.30;

обеденный перерыв - с 13.00 до 13.30.

3.2. Письменные обращения в Камчатское МТУ Росавиации направляются по соответствующим адресам, сведения о которых, а также телефонные номера и адреса электронной почты, для направления письменных обращений которых также размещены на официальном сайте Камчатского МТУ Росавиации в информационно-коммуникационной сети Интернет: [www.kmtu-vt.ru](http://www.kmtu-vt.ru).

В письменном обращении гражданином в обязательном порядке указывается либо наименование государственного органа, в который направляет письменное обращение, либо фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилия, 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 письменному обращению документы и материалы либо их копии.

3.3. Обращения в форме электронных сообщений направляются путем заполнения специальной формы на официальном сайте Камчатского МТУ Росавиации в информационно-коммуникационной сети Интернет: [www.kmtu-vt.ru](http://www.kmtu-vt.ru) и направляются по адресу электронной почты для приема обращений граждан:

kmtu@kmtu.favt.ru

Обращения, поступившие в форме электронного документа, подлежат рассмотрению в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

#### **IV. Направление и регистрация письменного обращения, осуществление контроля за рассмотрением обращений**

4.1. Гражданин направляет письменное обращение непосредственно в Камчатское МТУ Росавиации, или тому должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

4.2. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления.

Регистрация обращений осуществляется сотрудником структурного подразделения камчатского МТУ Росавиации, ответственного за организацию работы с обращениями.

4.3. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Камчатского МТУ Росавиации, 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 обращения, за исключением случая, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

4.4. 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.

4.5. При направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в случае необходимости у них может быть запрошена информация о результатах рассмотрения письменного обращения.

4.6. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие

(бездействие) которых обжалуется.

4.7. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным пунктом 4.6 настоящего раздела, невозможно направление жалобы на рассмотрение в Камчатское МТУ Росавиации, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

4.8. Обращение, рассмотрение которого относится к компетенции нескольких структурных подразделений (отделов) Камчатского МТУ Росавиации, направляется в подразделение (отдел), указанное среди исполнителей первым. Копии этого обращения иным подразделениям (отделам) направляются структурным подразделением (отделом) Камчатского МТУ Росавиации, ответственным за организацию работы с обращениями.

Соисполнители направляют предложения для подготовки ответа в пределах своей компетенции в адрес ответственного исполнителя в пятнадцатидневный срок со дня поступления обращения.

4.9. В случае неправильного направления обращения структурное подразделение (отдел), его получившее, в срок не позднее трех дней с момента поступления передает его в структурное подразделение (отдел), ответственное за организацию работы с обращениями, для передачи в соответствующее структурное подразделение (отдел) Камчатского МТУ Росавиации по компетенции.

Передача производится на основании мотивированной резолюции начальника структурного подразделения (отдела) Камчатского МТУ Росавиации, а при возникновении разногласий - по указанию заместителя руководителя управления.

4.9. При одновременном поступлении основного обращения и его копии либо поступлении копии до окончания разрешения основного обращения дается единый ответ на обращение.

Если копия обращения поступила после разрешения основного обращения, то заявителю не позднее 10-дневного срока с момента регистрации копии обращения ответ направляется структурным подразделением (отделом) Камчатского МТУ Росавиации, ответственным за организацию работы с обращениями, со ссылкой на дату и исходящий номер отправленного ответа на основное обращение.

Копия ответа направляется в случае прямого указания заявителя о его неполучении.

Копия ответа заверяется подписью начальника структурного подразделения (отдела) Камчатского МТУ Росавиации, ответственного за организацию работы с обращениями, и соответствующей печатью.

Копии обращений приобщаются структурным подразделением (отделом) Камчатского МТУ Росавиации, ответственным за организацию работы с обращениями, к основной переписке.

4.10. Контроль за рассмотрением обращений включает:

- постановку поручений по исполнению обращений на контроль;
- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
- подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;

- подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям;

- снятие обращений с контроля.

4.11. Ответственность за ведение контроля возлагается на сотрудника структурного подразделения (отдела) Камчатского МТУ Росавиации, ответственного за организацию работы с обращениями, определенное в качестве ответственного исполнителя.

4.12. Поручения о рассмотрении обращений снимаются с контроля после направления структурным подразделением (отделом) Камчатского МТУ Росавиации, ответственным за организацию работы с обращениями, ответа на обращение. Поручения, по которым были продлены сроки исполнения, снимаются с контроля после направления ответов гражданам.

4.14. Письменное обращение, поступившее в Камчатское МТУ Росавиации в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение тридцати дней со дня регистрации письменного обращения.

4.15. В исключительных случаях, а также в случае направления Камчатским МТУ Росавиации в установленном порядке запроса о предоставлении необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов в другие государственные органы, органы местного самоуправления и иным должностным лицам, руководитель Камчатского МТУ Росавиации вправе продлить срок рассмотрения письменного обращения, но не более чем на тридцать дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

4.16. Ответ на обращение, подписанное руководителем Камчатского МТУ Росавиации либо уполномоченным на то лицом, направляется в соответствующее структурное подразделение (отдел) Камчатского МТУ Росавиации, ответственное за организацию работы с обращениями для присвоения ему исходящего регистрационного номера.

На письменное обращение, поступившее в Камчатское МТУ Росавиации, ответ направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

Ответ на обращение, поступившее в Камчатское МТУ Росавиации 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.

4.17. При регистрации на письме проставляется регистрационный номер и дата регистрации (число, месяц, год), индекс дела в соответствии с номенклатурой дел.

## **V. Обязательность принятия обращения к рассмотрению, рассмотрение обращений**

5.1. Обращения, поступившие в Камчатское МТУ Росавиации в соответствии с его компетенцией, подлежат обязательному рассмотрению. В случае необходимости может быть обеспечено рассмотрение обращения с выездом на место.

5.2. Камчатское МТУ Росавиации или должностное лицо:

1) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

2) запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

3) принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

4) дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в разделе VI настоящей Инструкции;

5) уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

5.3. Государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу Камчатского МТУ Росавиации, рассматривающих обращение, обязаны в течение 15 дней предоставлять документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

5.4. Ответ на обращение, поступившее в Камчатское МТУ Росавиации 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.

5.5. Ответ на обращение визируется начальником структурного подразделения(отдела) Камчатского МТУ Росавиации, ответственным за рассмотрение обращения и согласовывается со специалистом юридического (правового) подразделения (отдела) Камчатского МТУ Росавиации, после выполнения указанных процедур ответ на обращение подписывается руководителем Камчатского МТУ Росавиации либо уполномоченным на то лицом.

## **VI. Порядок рассмотрения отдельных обращений**

6.1. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

6.2. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

6.3. Камчатское МТУ Росавиации или должностное лицо при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностных лиц Камчатского МТУ Росавиации, а также членам его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

6.4. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

6.5. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель Камчатского МТУ Росавиации либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение, и ранее направляемые обращения направлялись в Камчатское МТУ Росавиации или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

6.6. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

6.7. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в Камчатское МТУ Росавиации или соответствующему должностному лицу.

6.8. Гражданин по письменному заявлению имеет право 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.

Сотрудник Камчатского МТУ Росавиации, ознакомивший заявителя с документами, составляет и приобщает к имеющейся по данному обращению переписке письменную информацию о том, с какими материалами заявитель ознакомлен.

## **VII. Личный прием граждан в Камчатском МТУ Росавиации**

7.1. Личный прием граждан осуществляется руководителем Камчатского МТУ Росавиации, заместителем руководителя Камчатского МТУ Росавиации, начальниками структурных подразделений (отделов) Камчатского МТУ Росавиации.

7.2. Личный прием граждан в Камчатском МТУ Росавиации осуществляется в соответствии с графиком приема граждан, утвержденным руководителем Камчатского МТУ Росавиации, согласно Приложению № 1 настоящего приказа.

График приема граждан размещается на официальном сайте Камчатского МТУ Росавиации в информационно-коммуникационной сети Интернет: [www.kmtu-vt.ru](http://www.kmtu-vt.ru) и в приемной руководителя Камчатского МТУ Росавиации.

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

7.4. Во время личного приема гражданин делает устное заявление либо оставляет письменное обращение по существу задаваемых им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов.

7.5. Содержание устного обращения заносится в журнал личного приема граждан. 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 журнале личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

7.6. Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

7.7. Если в ходе личного приема выясняется, что в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Камчатского МТУ Росавиации или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

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

7.10. Контроль за организацией личного приема и учет обращений граждан, рассмотренных на личном приеме в Камчатском МТУ Росавиации, осуществляются структурным подразделением (отделом) Камчатского МТУ Росавиации, ответственным за организацию работы с обращениями граждан.

### **VIII. Организация личного приема граждан должностными лицами Камчатского МТУ Росавиации**

8.1. Личный прием граждан осуществляется на основе обращений, поступивших в письменной форме, в виде электронного запроса или устного личного обращения.

Запись на личный прием и результаты приема ведутся в журнале, по форме согласно Приложению № 3 к настоящей Инструкции.

8.2. Запись граждан на личный прием к руководителю Камчатского МТУ



Росавиации, осуществляется специалистом структурного подразделения (отдела) Камчатского МТУ Росавиации, ответственного за организацию работы с обращениями граждан.

8.3. Обращение граждан о личном приеме у руководителя Камчатского МТУ Росавиации рассматривается специалистом структурного подразделения (отдела) Камчатского МТУ Росавиации, ответственного за организацию работы с обращениями граждан на соответствие следующим требованиям:

- просьба гражданина о личном приеме не должна быть анонимной;
- представляемые гражданином материалы не должны содержать выражений, оскорбляющих честь и достоинство других лиц.

8.4. Информация о произведенной записи на личный прием, с приложением имеющихся материалов по рассматриваемому вопросу, доводится специалистом структурного подразделения (отдела) Камчатского МТУ Росавиации, ответственного за организацию работы с обращениями граждан до руководителя Камчатского МТУ Росавиации для установления даты проведения личного приема.

8.5. Руководитель Камчатского МТУ Росавиации при ознакомлении с информацией о произведенной записи к нему на прием, представленной сотрудником структурного подразделения (отдела) Камчатского МТУ Росавиации, ответственного за организацию работы с обращениями граждан, вправе дать поручение в письменной форме о приеме гражданина иным должностным лицом Камчатского МТУ Росавиации.

8.6. Запись на личный прием к заместителю руководителя Камчатского МТУ Росавиации, начальникам структурных подразделений (отделов) Камчатского МТУ Росавиации осуществляется сотрудником структурного подразделения (отдела) Камчатского МТУ Росавиации, ответственного за организацию работы с обращениями граждан, на основании утвержденного графика личного приема граждан с учетом содержания обращения гражданина и компетенции разрешения поставленных вопросов.

8.7. При записи на личный прием сотрудником структурного подразделения (отдела) Камчатского МТУ Росавиации, ответственного за организацию работы с обращениями граждан, производящий запись на прием, вправе уточнить мотивы обращения и существо вопроса, а также ознакомиться с документами, подтверждающими обоснованность обращения гражданина.

8.8. Личный прием граждан ведется на основании предварительной записи. При проведении личного приема граждан должностные лица Камчатского МТУ Росавиации вправе привлекать в качестве экспертов (специалистов) других сотрудников Камчатского МТУ Росавиации.

8.9. До начала личного приема граждан сотрудник структурного подразделения (отдела) Камчатского МТУ Росавиации, ответственный за организацию работы с обращениями граждан предоставляет руководителю Камчатского МТУ Росавиации, заместителю руководителя список граждан, записавшихся на личный прием, с указанием краткого содержания вопросов обращения и предложений о порядке их рассмотрения.

8.10. Руководитель Камчатского МТУ Росавиации, заместитель руководителя Камчатского МТУ Росавиации, начальники структурных подразделений (отделов)

Камчатского МТУ Росавиации осуществляющие личный прием граждан, принимают решение о порядке рассмотрения поставленных гражданином вопросов.

Если вопросы, поставленные гражданином, непосредственно относятся к компетенции Камчатского МТУ Росавиации, его структурных подразделений (отделов), или должностных лиц, направлены на совершенствование работы Камчатского МТУ Росавиации, то вышеназванные должностные лица принимают их к личному рассмотрению или адресуют соответствующим должностным лицам Камчатского МТУ Росавиации для рассмотрения.

## СПИСОК

лиц, ответственных за исполнительскую дисциплину в Камчатском межрегиональном территориальном управлении воздушного транспорта Федерального агентства воздушного транспорта

№№ п/п	Фамилия, имя, отчество	Должность	Номер телефона	Адрес электронной почты
1.	Волявко Владимир Михайлович	Заместитель руководителя управления	8 (4152) 23-75- 56	Volyavko_VM@kmtu-vt.ru
2.	Желенкова Надежда Енгвоновна	Начальник отдела финансового, кадрового, административного, правового обеспечения и государственных инвестиций	8 (4152) 23-75- 01	Kmtu_buh@mail.ru