АДМИНИСТРАЦИЯ РОДИНСКОГО РАЙОНА АЛТАЙСКОГО КРАЯ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

25.06.2025 № 152

с. Родино

Об утверждении Порядка

рассмотрения обращений граждан Администрацией

Родинского района Алтайского края

 В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»:

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить Порядок рассмотрения обращений граждан Администрацией Родинского района Алтайского края (приложение).

2. Опубликовать настоящее постановление в Сборнике муниципальных правовых актов Родинского района Алтайского края и разместить на официальном сайте Администрации Родинского района.

3. Контроль исполнения настоящего постановления оставляю за собой.



Глава района С.Г. Катаманов

Гугля Иван Иванович

22075

Приложение

к постановлению

Администрации района

от \_\_\_\_\_\_ 2025 № \_\_\_\_\_

Порядок

рассмотрения обращений граждан Администрации

Родинского района Алтайского края

1. Общие положения

1.1. Порядок рассмотрения обращений граждан Администрацией Родинского района Алтайского края (далее - Порядок) устанавливает требования к организации работы при рассмотрении обращений граждан, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, направленные в Администрацию Родинского района Алтайского края (далее - Администрация) в письменной форме или в форме электронного документа, а также устных обращений граждан, поступивших в администрацию района, в том числе в ходе личного приема.

1.2. Организация работы с обращениями граждан осуществляется в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и Алтайского края.

1.3. В Порядке используются основные термины, предусмотренные [статьей 4](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=494960&dst=100019) Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Федеральный закон № 59-ФЗ).

2. Прием, учет и первичная обработка обращений граждан

2.1. Обращение гражданина (далее обращение) – направленные в Администрацию Родинского района Алтайского края или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (-Единый портал), иной информационной системы органа местного самоуправления муниципального образования Родинского района либо официального сайта Администрации Родинского района в информационно-телекомуниционной сети «Интернет», обеспечивающих идентификацию и (или) аутенфиксацию граждан (если иное не установлено Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации»), предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина»;

2.2. Обращения граждан, направленные в Администрацию Родинского района, подлежат обязательному рассмотрению.

2.3. Письменные обращения граждан, адресатом которых является Администрация Родинского района, направляются на почтовый адрес: 659780, Алтайский край, Родинский район с. Родино, ул. Ленина 232. Прием граждан, а также устных обращений осуществляется по адресу: 659780, Алтайский край, Родинский район с. Родино, ул. Ленина 232.

Обращения граждан в форме электронного документа направляются через личный кабинет на Едином портале, либо через официальный сайт Администрации Родинского района

2.4. Организация работы с обращениями граждан осуществляется отделом информатизации и общественных связей Администрации Родинского района Алтайского края

2.5. Электронные обращения, направляемые в Администрацию Родинского района с помощью единого портала, подаются гражданином, обрабатываются и регистрируются в соответствии с правилами использования федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» для направления гражданами Российской Федерации, иностранными гражданами, лицами без гражданства, объединениями граждан, в том числе юридическими лицами, обращений и сообщений в государственные органы, органы местного самоуправления, государственные и муниципальные учреждения, иные организации, осуществляющие публично значимые функции, и их должностными лицами, а также для получения и обработки такими органами и организациями указанных обращений и сообщений и направления ответов на такие обращения и сообщения, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 27.12.2023 № 2334

2.6. Все письменные обращения граждан, поступившие в конвертах, подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру.

2.7. При получении письменных обращений граждан или обращений граждан в форме электронного документа проверяются установленные Федеральным законом реквизиты обращения, наличие указанных автором вложений и приложений.

2.8. В обращении в письменной форме или в обращении в форме электронного документа гражданин в обязательном порядке указывает:

1) наименование органа, в который направляется обращение, - администрация Родинского района либо фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, которому адресовано письмо;

2) свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии);

3) почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения (в обращении в форме электронного документа указывается адрес электронной почты либо используется адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале, по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения);

4) суть предложения, заявления или жалобы.

В обращении в письменной форме необходимо поставить личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к обращению в письменной форме документы и материалы либо их копии. К обращению в форме электронного документа могут быть приложены необходимые документы и материалы в электронной форме.

2.9. При рассмотрении (обработке) обращений не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, 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.

2.10. Отказ в рассмотрении обращений граждан, содержащих вопросы, разрешение которых входит в компетенцию Администрации Родинского района, недопустим.

2.11. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Администрацию Родинского района или должностному лицу в форме электронного документа, либо по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале, при использовании Единого портала и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Администрацию или должност-ному лицу в письменной форме

2.12. Ответ на обращение не дается в случаях, если:

1) в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

2) текст письменного обращения не поддается прочтению. Данное обращение 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;

3) текст обращения содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи, в этом случае гражданин, направивший обращение, уведомляется о недопустимости злоупотребления правом;

4) ответ на поставленный в обращении вопрос не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну; гражданин, направивший обращение, уведомляется об этом;

5) текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы. Данное обращение 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.

2.13. Если в 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.

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

2.15. Если в обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в нем не приводятся новые доводы или обстоятельства, глава района вправе принять решение о безосно-вательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения были адресованы в администрацию района или одному и тому же должностному лицу. Гражданин, направивший обращение, уведомляется о данном решении.

2.16. В случае поступления в администрацию района письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с [частью 4 статьи 10](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=494960&dst=16) Федерального закона № 59-ФЗ на официальном сайте Администрации Родинского района Алтайского края в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

2.17. Информация об обращениях граждан, содержащих предложения, суждения о деятельности администрации района и должностных лиц администрации района, представляется соответствующим должностным лицам для сведения.

3. Регистрация обращений граждан

3.1. Обращение подлежит обязательной регистрации в приемной Администрации Родинского района (далее - приемная).

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

3.3. Регистрация обращений включает в себя заполнение регистрационной карточки с использованием системы автоматизации делопроизводства и документооборота "Дело".

Срок выполнения приема, первичной обработки и регистрации обращения не должен превышать 3 дней с момента поступления обращения в администрацию района.

3.4. Зарегистрированное обращение передается на рассмотрение должностным лицам Администрации Родинского района в соответствии с распределением обязанностей между ними.

3.5. Должностные лица Администрации Родинского района по результатам ознакомления с текстом обращения определяют соответствие подготовленного проекта резолюции поставленным в обращении вопросам, при необходимости дополняют и корректируют резолюцию.

Должностные лица Администрации Родинского района поручают рассмотрение обращения руководителям структурных подразделений, специалистам Администрации Родинского района (далее - исполнители).

3.6. 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 в сфере внутренних дел и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государст-венной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в [части 4 статьи 11](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=494960&dst=2) Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

3.7. Запрещается направлять жалобы граждан на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется. В случае, если в соответствии с запретом невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или 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 судебном порядке.

3.8. В случае, если решение поставленных в 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 должностным лицам.

4. Порядок и сроки рассмотрения обращений граждан,

организация контроля за их рассмотрением

4.1. При рассмотрении обращений исполнители используют все предоставленные им полномочия в соответствии с должностными инструкциями. В случае необходимости получения дополнительной информации исполнитель уточняет суть проблемы по телефону либо приглашает гражданина на личную беседу или осуществляет выезд на место. Гражданин уведомляется о дате и времени его посещения исполнителем.

4.2. Обращения граждан, поступившие в администрацию района и относящиеся к компетенции администрации района, согласно Федеральному [закону](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=494960) № 59-ФЗ рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации, при отсутствии специальных сроков по отдельным обращениям.

4.3. В исключительных случаях, а также в случае направления исполнителем запроса, предусмотренного [частью 2 статьи 10](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=494960&dst=100058) Федерального закона № 59-ФЗ, должностное лицо администрации района вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней. Для решения вопроса о продлении ответственный исполнитель готовит служебную записку на имя должностного лица Администрации Родинского района, поручившего рассмотрение обращения, с обоснованием необходимости продления срока. О продлении срока исполнитель уведомляет заявителя в письменной форме.

4.4. При рассмотрении обращения двумя или более исполнителями они самостоятельно координируют работу по исполнению данного поручения и подготовке ответа заявителю.

4.5. Ответы на обращения граждан по поручению должностных лиц администрации района подготавливаются в срок, указанный на регистрационной карточке, подписываются должностными лицами администрации района.

4.6. Должностные лица, осуществляющие рассмотрение обращений в Администрации Родинского района, несут персональную ответственность за объективность и всесторонность рассмотрения обращений, соблюдение сроков рассмотрения обращений, содержание подготовленных ответов заявителям.

4.7. Решение о завершении рассмотрения обращений принимают должностные лица администрации района, поручившие исполнителям рассмотрение обращений. Датой завершения рассмотрения обращения является дата регистрации ответа заявителю или дата регистрации письма о переадресации обращения в соответствующие органы, соответствующему должностному лицу, в компетенции которых находится рассмотрение обращения.

4.8. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в администрацию района 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 администрацию района в письменной форме. Кроме того, на поступившее в Администрацию Родинского района 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](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=494960&dst=100035) Федерального закона № 59-ФЗ на официальном сайте Администрации Родинского района в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

4.9. Ответы на обращения подписывают должностные лица Администрации Родинского района в пределах своей компетенции.

5. Личный прием граждан

5.1. Организация личного приема граждан в Администрации Родинского района осуществляется отделом информатизации и общественных связей и приемной администрации района (далее - отдел) и включает:

предварительную запись граждан;

регистрацию граждан;

прием граждан должностными лицами Администрации Родинского района;

первичную обработку материалов приема;

направление поручения исполнителям;

подготовку ответов заявителям.

5.2. Предварительная запись граждан.

Основанием для записи на личный прием является устное обращение гражданина с просьбой о личном приеме должностным лицом администрации района.

Предварительная запись на прием к должностным лицам администрации района осуществляется по телефону (38563) 22401, либо в приемной Администрации Родинского района, в соответствии с режимом работы.

Гражданину, обратившемуся в администрацию района для записи на личный прием к главе района, предлагается записаться на личный прием к должностному лицу Администрации Родинского района, в пределах компетенции которого находится предмет обращения.

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

5.4. Гражданину разъясняется порядок предварительной записи и проведения личного приема, предлагается изложить суть вопроса или просьбы в письменной форме или в форме электронного обращения. Заведующий организационным отделом, проводящий запись на прием, вправе уточнить мотивы обращения и суть вопроса, а также ознакомиться с документами, подтверждающими обстоятельства, изложенные в обращении гражданина. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностных лиц администрации района, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

5.5. Регистрация граждан на личный прием осуществляется в день приема при наличии документа, удостоверяющего личность.

В регистрационной карточке личного приема указывается дата приема, фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес места жительства заявителя и фамилия, инициалы должностного лица администрации района, осуществляющего личный прием.

5.6. Личный прием граждан должностными лицами администрации района проводится согласно предварительной записи в соответствии с утвержденным графиком приема.

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

5.7. Должностными лицами администрации района одновременно ведется прием только одного гражданина, за исключением коллективного обращения граждан. Должностные лица администрации района при рассмотрении обращения гражданина в пределах своей компетенции могут приглашать на прием должностных лиц администрации района, руководителей и специалистов структурных подразделений администрации района в случае, если решение поставленных в обращении вопросов относится к их ведению.

5.8. Если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина дается устно в ходе личного приема, о чем делается запись в регистрационной карточке личного приема гражданина. В остальных случаях должностными лицами Администрации Родинского района даются поручения исполнителям подготовить ответ на поставленные в обращении вопросы в установленные Федеральным [законом](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=494960) N 59-ФЗ сроки. Поручения фиксируются в регистрационной карточке в ходе проведения личного приема.

5.9. Регистрационные карточки личного приема направляются на рассмотрение исполнителям. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, регистрируется и рассматривается в соответствии с установленным Порядком для письменных (электронных) обращений.