

АДМИНИСТРАЦИЯ ПЕТРОПАВЛОВСКОГО РАЙОНА  
АЛТАЙСКОГО КРАЯ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

30.12.2020 № 502

с. Петропавловское

Об утверждении Порядка  
рассмотрения обращений граждан в  
Администрации Петропавловского  
Алтайского края

В соответствии с Федеральными законами от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральными законами от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Уставом муниципального образования Петропавловский район Алтайского края, ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить прилагаемый Порядок рассмотрения обращений граждан в Администрации Петропавловского района Алтайского края.
2. Разместить настоящее постановление на официальном сайте Администрации Петропавловского района Алтайского края в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».
3. Настоящее постановление вступает в силу со дня его подписания.
4. Контроль за выполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава района

С.В. Козликин

УТВЕРЖДЁН  
постановлением Администрации  
Петропавловского района  
от 30.12.2020 № 502

ПОРЯДОК  
рассмотрения обращений граждан  
в Администрации Петропавловского Алтайского края

1. Общие положения

1.1. Порядок рассмотрения обращений граждан в Администрации Петропавловского района (далее - Порядок) устанавливает требования к организации работы при рассмотрении обращений граждан, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, направленные в Администрацию района или на имя должностных лиц Администрации района 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 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Федеральный закон).

2. Прием, учет и первичная обработка обращений граждан

2.1. Обращения граждан, направленные в Администрацию района, должностным лицам Администрации района, подлежат обязательному рассмотрению.

2.2. Письменные обращения граждан, адресатом которых является Администрация района, должностные лица Администрации района, направляются на почтовый адрес: ул. Ленина, д. 46, с. Петропавловское, 659660.

Обращения в электронном виде направляются через официальный сайт Администрации района (<https://www.petadm.ru/>).

2.3. Прием, учет, первичную обработку поступивших в Администрацию района обращений граждан осуществляет ответственный за работу с обращениями граждан в Администрации района.

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

2.5. При получении письменных обращений граждан проверяются установленные Федеральным законом реквизиты обращения, наличие указанных автором вложений и приложений.

2.6. В письменном обращении гражданин в обязательном порядке указывает:

1) наименование государственного органа, в который направляется письменное обращение, либо фамилию, 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;

4) 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.

2.7. Обращение, поступившее в Администрацию района в электронной форме, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом и настоящим Порядком. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает:

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

2) адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа;

3) почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме;

4) суть предложения, заявления или жалобы.

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.

2.8. 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.

2.9. Отказ в рассмотрении обращений граждан, содержащих вопросы, разрешение которых входит в компетенцию Администрации района, недопустим, за исключением случаев, предусмотренных подпунктами 2.9 - 2.12 настоящего Порядка.

2.10. 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 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. 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.

2.11. 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, компетентный в этом вопросе.

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

2.13. Если в обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу, и при этом в нем не приводятся новые доводы или обстоятельства, глава района или должностное лицо Администрации района вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения были адресованы Администрации района или главе района. Гражданин, направивший обращение, уведомляется о данном решении.

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

2.15. Подготовка ответов на обращения граждан по вопросам, касающимся разъяснения применения нормативных правовых актов Администрации района, осуществляется структурным подразделением Администрации района, разработавшим правовой акт.

### 3. Регистрация обращений граждан

3.1. Обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Администрацию района.

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. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации района, должностных лиц Администрации района, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган, организацию или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о его переадресации, за исключением случаев, указанных в подпункте 2 пункта 2.10 настоящего Порядка.

3.4. Запрещается направлять жалобы граждан на рассмотрение в 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 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.

3.5. Жалобы граждан на результаты рассмотрения обращений, действия (бездействие) должностных лиц Администрации района в связи с рассмотрением обращений направляются главе района, первому заместителю главы Администрации района, заместителям главы Администрации района, координирующим деятельность соответствующих структурных подразделений Администрации района.

3.6. 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. Обращения граждан, поступившие в Администрацию района и относящиеся к компетенции Администрации района, согласно Федеральному закону рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации.

4.2. Должностные лица Администрации района: обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения (в случае необходимости с участием гражданина, направившего обращение);

запрашивают, 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;

принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

дают письменный ответ на поставленные в обращении вопросы, за исключением случаев, указанных в подпунктах 2.10-2.13 настоящего Порядка;

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

4.3. В исключительных случаях, а также в случаях направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона, должностные лица Администрации района вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив об этом гражданина, направившего обращение.

4.4. Контроль за своевременным, объективным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляют руководители органов Администрации района и ответственный за работу с обращениями граждан.

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

4.6. Основанием для снятия обращения с контроля является направление ответа гражданину на поставленные в его обращении вопросы.

4.7. Контроль за своевременным рассмотрением обращений граждан, поступивших в Администрацию района и находящихся в ее компетенции, осуществляется сотрудником Администрации района, ответственным за работу с обращениями граждан.

## 5. Личный прием граждан

5.1. Организация личного приема граждан в Администрации района включает:

- 1) предварительную запись граждан;
- 2) регистрацию граждан;
- 3) прием граждан должностными лицами Администрации района;
- 4) первичную обработку материалов приема;
- 5) направление поручения исполнителям;
- 6) подготовку ответов заявителям.

5.2. Предварительная запись на личный прием к должностным лицам Администрации района осуществляется по телефонам (38573) 22509, 22401, либо по адресу: улица Ленина, д. 46, с. Петропавловское, кабинет № 15, приёмная Администрации района, в соответствии с режимом работы.

5.3. Гражданину разъясняется порядок предварительной записи и

проведения личного приема, предлагается изложить суть вопроса или просьбы в письменной форме или в форме электронного обращения.

Должностное лицо 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.

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

5.5. Регистрация граждан на личный прием осуществляется должностным лицом приёмной Администрации района в день приема при наличии документа, удостоверяющего личность.

5.6. Гражданину при проявлениях им агрессии либо неадекватного поведения в предварительной записи и регистрации на личный прием отказывается.

5.7. В случае невозможности проведения личного приема граждан в связи с болезнью, отпуском, командировкой, иной уважительной причиной гражданин предупреждается о переносе проведения личного приема на более поздний срок.

5.8. В день проведения личного приема граждан должностное лицо приёмной Администрации района заполняет регистрационные карточки личного приема граждан и заносит данные заявителя в САДД «Дело».

5.9. Должностными лицами Администрации района одновременно ведется прием только одного гражданина, за исключением коллективного обращения граждан.

5.10. 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 района даются поручения подготовить ответ на поставленные в обращении вопросы в установленные Федеральным законом сроки. Поручения фиксируются в регистрационной карточке в ходе проведения личного приема.

5.11. Регистрационные карточки личного приема направляются на рассмотрение исполнителям в электронном виде с использованием САДД «Дело».

Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом и настоящим Порядком.

5.12. Должностные лица Администрации района при необходимости проводят выездные приемы граждан.

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

5.14. Личный прием граждан может осуществляться с использованием современных технических средств связи, обеспечивающих дистанционное общение с заявителем.

## 6. Организация работы с устными обращениями граждан

С устными обращениями граждане обращаются лично либо по телефону. Все обращения подлежат регистрации и рассмотрению должностными лицами. Устные обращения, поступившие в ходе встреч с населением и других открытых форм общения главы района с гражданами, оформляются ответственными за организацию проводимого мероприятия должностными лицами в письменном виде и представляются за подписью руководителя для регистрации и рассмотрения в порядке, установленном Федеральным законом и настоящим Порядком.

## 7. Формирование дел с обращениями граждан

7.1. Письменные обращения граждан вместе с материалами по результатам их рассмотрения после снятия с контроля хранятся у сотрудника, ответственного за работу с обращениями граждан.

7.2. В папку «Дело» вкладываются:

1) подлинник письменного обращения или (если оно подлежало возврату в вышестоящую инстанцию либо направлено для рассмотрения в другой орган по компетенции) копия обращения;

3) письмо о продлении срока рассмотрения обращения, если он продлевался, с уведомлением гражданина, направившего обращение;

4) копия ответа заявителю по результатам рассмотрения его обращения.

7.3. Снятые с контроля обращения граждан, оформленные в дела, хранятся в соответствии с утвержденной номенклатурой дел Администрации района. Дела с истекшим сроком хранения уничтожаются.

7.4. Обращения, рассматриваемые в электронном виде и ответы на них, хранятся в САДД «Дело».