

АДМИНИСТРАЦИЯ АЛЕЙСКОГО РАЙОНА
АЛТАЙСКОГО КРАЯ

П О С Т А Н О В Л Е Н И Е

08.07.2025

№ 248

г. Алейск

Об утверждении Порядка ведения делопроизводства
по обращениям граждан, организации их рассмотрения
в Администрации Алейского района Алтайского края

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", законом Алтайского края от 29.12.2006 №152-ЗС "О рассмотрении обращений граждан Российской Федерации на территории Алтайского края", в целях дальнейшего совершенствования ведения делопроизводства по обращениям граждан **п о с т а н о в л я ю:**

1. Утвердить прилагаемый Порядок ведения делопроизводства по обращениям граждан, организации их рассмотрения в Администрации Алейского района Алтайского края.

3. Комитету по информационному обеспечению и безопасности разместить настоящее постановление на официальном сайте Администрации Алейского района Алтайского края.

4. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава района

С.Я. Агаркова

Е.А. Тюрина
66321

ПРИЛОЖЕНИЕ
к постановлению Администрации
Алейского района Алтайского края
от .07.2025 №

ПОРЯДОК
ведения делопроизводства по обращениям граждан,
организации их рассмотрения в Администрации Алейского района
Алтайского края

I. Общие положения

1.Порядок ведения делопроизводства по обращениям граждан в Администрации района (далее - Порядок) разработан в целях определения последовательности действий при организации работы с обращениями граждан, (далее - обращения) и обеспечения качества их рассмотрения.

2.Организация работы с обращениями граждан осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными законами от 06.10.2003 № 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации", от 02.05.2006 №59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", от 27.07.2006 №152-ФЗ "О персональных данных", законом Алтайского края от 29.12.2006 № 152-ЗС "О рассмотрении обращений граждан Российской Федерации на территории Алтайского края", Уставом муниципального образования Алейский район Алтайского края.

3.Положения Порядка распространяются на индивидуальные и коллективные, письменные (в том числе в форме электронного документа, а также с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее — Единый портал), иной информационной системы Администрации Алейского района либо официального сайта Администрации Алейского района в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан (если иное не установлено Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и устные обращения, в том числе поступившие в ходе личного приема главы района, заместителей главы Администрации района (далее - должностные лица Администрации района), в ходе проведения иных форм работы с населением.

4.Работа с обращениями осуществляется муниципальными служащими Администрации района (далее - исполнители) в сроки, установленные частями 1, 2 статьей 12 Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации." Письменное обращение, поступившее в орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течении 30 дней, со дня регистрации

письменного обращения, за исключением случая, указанного в части 1.1 настоящей статьи. В случаях предупреждения о чрезвычайных ситуациях сроки рассмотрения обращений могут быть сокращены. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", глава района (уполномоченное на то лицо) вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

II. Рассмотрение письменных обращений

1. Рассмотрение письменных обращений включает в себя:

- прием, первичную обработку и регистрацию; направление должностным лицам Администрации района;
- рассмотрение должностными лицами Администрации района, направление исполнителям;
- рассмотрение исполнителями;
- подготовку ответов на обращения;
- оформление архивных дел, хранение дел;

Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию органа местного самоуправления или должностного лица, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 №59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

Обращения граждан в письменной форме направляются по почтовому адресу: 658130, Алтайский край, г.Алейск, ул.Сердюка, 97 .

2. Прием, первичная обработка и регистрация обращений.

2.1. Первичная обработка включает в себя: проверку правильности адресования, наличия приложений, указанных в обращении, а также реквизитов, предусмотренных Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Инструкцией по делопроизводству, определение должностных лиц Администрации района, которым обращение подлежит направлению для организации его рассмотрения.

2.2.Первичная обработка и регистрация обращений осуществляется управляющим делами Администрации района, ответственным за работу с обращениями, в течение трех дней с момента их поступления. Регистрация обращений включает в себя заполнение

регистрационно-контрольной карточки с использованием системы электронного документооборота (далее - ЕСЭД).

2.3. В правом нижнем углу первой страницы письменного обращения проставляется регистрационный штамп. В случае, если место, предназначенное для штампа, занято текстом письменного обращения, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

2.4. В регистрационно-контрольной карточке указываются фамилия, имя, отчество, его адрес, телефон (если письмо подписано двумя и более авторами, такое обращение считается коллективным).

3. Направление обращений должностным лицам Администрации района.

3.1. Документы, адресованные главе района, заместителям главы Администрации района распределяются управляющим делами и направляются главе района, заместителям главы Администрации района в соответствии с правовым актом Администрации района, устанавливающим распределение обязанностей между должностными лицами Администрации района, а также их компетенцией.

4. Рассмотрение обращений должностными лицами администрации города.

4.1. Должностные лица Администрации района по результатам ознакомления с текстом обращения определяют:

- относится ли к закрепленной за ними сфере деятельности рассмотрение поставленных в обращении вопросов;
- поручают рассмотрение обращений руководителям или специалистам подведомственных органов, в виде наложения резолюции о рассмотрении обращения.

5. Направления обращений исполнителям.

5.1. После рассмотрения обращения должностными лицами Администрации района и наложения резолюции о рассмотрении обращения, оно направляется исполнителю в соответствии с регламентом работы в ЕСЭД.

6. Рассмотрение обращений исполнителями. Особенности рассмотрения предложений и заявлений граждан.

6.1. Рассмотрение обращений исполнителями осуществляется в срок, указанный на регистрационно-контрольной карточке, с учетом положений пункта 4 Раздела I настоящего Порядка.

6.2. В случае необходимости получения дополнительной информации у заявителя, уточнения обстоятельств, изложенных в обращении, определения мотивации, исполнитель может пригласить заявителя на личную беседу или осуществить выезд на место.

6.3. При рассмотрении обращений осуществляется проверка достоверности информации с выездом на место, за исключением случаев, когда требуется ответ разъяснительного характера. В ответе на обращение, рассмотрение которого проводилось с выездом на место, указывается информация о полученных на выезде сведениях и дается им оценка при подготовке ответа на поставленные в обращении вопросы.

6.4. При рассмотрении обращений исполнители используют все предоставленные им полномочия в соответствии с должностными инструкциями.

6.5. Если рассмотрение обращения поручено нескольким исполнителям, подготовку ответа заявителю осуществляет ответственный исполнитель, указанный в поручении (резолюции) первым, в соответствии с требованиями, установленными статьей 10 Федерального закона от 02.05.2006 №59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

6.6. Все исполнители несут ответственность за сохранность находящихся у них документов. Сведения, содержащиеся в обращениях, могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, работающего с обращением. Запрещается разглашение сведений, содержащихся в обращениях, а также информации, касающейся частной жизни обратившихся граждан, без их согласия.

6.7. Результатом рассмотрения обращений исполнителями является: подготовка ответов заявителям, либо направление обращений в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов.

7. Подготовка ответов на обращения.

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

7.2. Ответы заявителям и проекты ответов за подписью должностных лиц Администрации района печатаются исполнителями на бланках установленной формы, в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству.

7.3. В ответе на обращение заявителю необходимо точно указывать, в какой орган местного самоуправления или к какому должностному лицу он обращался.

Ответы, подписанные должностными лицами Администрации города, регистрирует оператор ПК.

7.4. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившему в орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа.

7.5. В случае, если ответ на обращение заявителю направляется почтой, используется простое почтовое отправление.

7.6. При подготовке ответа на коллективное обращение в реквизите адресат указываются инициалы, фамилия, почтовый адрес с пометкой (для сообщения жителям) одного из граждан, указанного в обращении в качестве получателя ответа. Если такой гражданин в обращении не указан, ответ направляется первому в списке граждан, подписавших обращение, чьи контактные данные поддаются прочтению.

8. Оформление архивного дела, хранение дел законченных делопроизводством.

8.1. Решение о завершении рассмотрения обращений принимают должностные лица Администрации района, поручившие исполнителям рассмотрение обращений.

8.2. Управляющий делами, ответственный за работу с обращениями граждан, формирует в соответствии с утвержденной номенклатурой дел Администрации района архивное дело, в которое подшиваются все материалы по рассмотрению обращения, в том числе поручения должностных лиц Администрации района, поступившие ответы, справки. Датой завершения рассмотрения обращения и снятия с контроля является дата регистрации ответа заявителю или дата регистрации письма о переадресации обращения в органы власти и управления, в компетенции которых находится разрешение обращения.

8.3. Управляющий делами, ответственный за работу с обращениями, на регистрационно-контрольной карточке указывает результат рассмотрения, проставляет дату, заверяет их личной подписью.

8.4. Сформированные дела помещаются в специальные папки для хранения в текущем архиве, где они располагаются в соответствии с порядковыми номерами. Хранение архивных дел осуществляется в течение пяти лет с момента регистрации обращения в органе, ответственном за работу с обращениями. По истечении указанного срока дела уничтожаются по акту.

III. Организация личного приема граждан

1. Организация личного приема граждан в Администрации района включает в себя: предварительную запись, регистрацию обращений, рассмотрение обращений должностными лицами Администрации района на личном приеме, первичную обработку материалов приема, направление поручений исполнителям, подготовку ответов заявителям, оформление архивных дел законченных делопроизводством.

2. Предварительная запись.

2.1. Предварительная запись на личный прием к главе района, заместителям главы Администрации города (далее - личный прием) осуществляется оператором ПК (секретарем руководителя), отвечающим за организацию личного приема.

Оператор ПК (секретарь руководителя), выслушав гражданина, рассмотрев и проанализировав предоставленные материалы, консультирует по сути решения вопросов, разъясняет порядок организации и проведения личного приема в Администрации района, при необходимости направляет гражданина, представителя на беседу в соответствующий орган Администрации района.

2.2. Запись на личный прием главы района осуществляется в таком же порядке. Но если гражданин впервые обратился в Администрацию района, управляющий

делами направляет его для записи на личный прием к заместителям главы Администрации района, руководителям органов Администрации района, к компетенции которых относится решение вопросов. Если гражданин не удовлетворен рассмотрением его обращения заместителем главы Администрации района, руководителем органа Администрации района и настаивает на необходимости личного приема главой района, управляющий делами делает краткую аннотацию вопросов в журнале предварительной записи.

2.3. Гражданину может быть отказано в записи, если обратившийся гражданин находится в состоянии алкогольного или наркотического опьянения.

Если на момент обращения гражданина по вопросу предварительной записи на личный прием предыдущее обращение по аналогичному вопросу находится на рассмотрении или на контроле в Администрации района, заявителю может быть рекомендовано записаться на личный прием при наличии окончательного ответа на предыдущее обращение.

3. Регистрация обращений.

3.1. Оператор ПК (секретарь руководителя), отвечающий за организацию личного приема граждан, осуществляет предварительную регистрацию обращения. В регистрационно-контрольной карточке личного приема указывается дата приема, фамилия, имя, отчество, адрес места жительства гражданина, краткое содержание обращения и фамилия, инициалы должностного лица Администрации района.

4. Рассмотрение обращения должностными лицами Администрации района на личном приеме.

4.1. Личный прием граждан главой района, заместителями главы Администрации района осуществляется согласно предварительной записи. Отсутствие записи не является основанием для отказа в личном приеме, если гражданин обратился во время проведения приема. Личный прием граждан иными должностными лицами Администрации района, органов Администрации района осуществляется по установленному графику без предварительной записи. Приглашение на личный прием осуществляется оператором ПК (секретарем руководителя), ответственным за организацию личного приема, с учетом предварительной записи при наличии у гражданина документа, удостоверяющего личность.

4.2. Должностные лица Администрации района, осуществляющие личный прием, выслушивают устное обращение. В случае, 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 карточке личного приема. В остальных случаях должностными лицами Администрации района даются поручения исполнителям подготовить письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов. Должностные лица Администрации района в ходе личного приема уведомляют гражданина о том, кому будет поручено рассмотрение обращений и подготовка ответа.

4.3. Поручение фиксируется на регистрационно-контрольной карточке должностными лицами Администрации района в ходе проведения приема.

Должностными лицами Администрации района одновременно ведется прием только одного человека, за исключением случаев коллективного обращения, но не более трех одновременно. Должностные лица Администрации района при рассмотрении обращения в пределах своей компетенции могут приглашать на личный прием специалистов иных органов Администрации района, а также руководителей организаций.

5. Первичная обработка материалов приема, направление обращения исполнителям.

Письменные обращения, поступившие в ходе личного приема, принимаются и обрабатываются по адресу: Алтайский край, г.Алейск, улица Сердюка, 97, кабинет5.

Резолюции должностных лиц Администрации района фиксируются управляющим делами или лицом его замещающим в регистрационно-контрольной карточке и направляются на рассмотрение исполнителям в соответствии с регламентом работы в ЕСЭД.

IV. Организация работы с обращениями, поступающими в администрацию района в форме электронного документа

Обращения граждан в форме электронного документа (далее - электронные обращения), направляемые в Администрацию Алейского района с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее — Единый портал), адресованные должностным лицам Администрации района, заместителям главы Администрации района, 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 должностным лицам, 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.

1. Электронные обращения должны соответствовать требованиям, предусмотренным частью 3 статьи 7 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

2. Электронные обращения направляются исполнителям по принадлежности, в соответствии с регламентом работы в ЕСЭД. Распечатанный вариант электронного обращения и подписанный экземпляр регистрационно-контрольной карточки

остается в управлении делами. Рассмотрение электронного обращения осуществляется в порядке, предусмотренном разделом II Порядка для рассмотрения письменных обращений, с учетом особенностей, предусмотренных настоящим разделом Порядка.

3. Ответы на электронные обращения направляются заявителю в соответствии с требованиями части 4 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившему в орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, либо по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале или в иной информационной системе государственного органа или органа местного самоуправления, обеспечивающие идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, при использовании Единого портала или иной информационной системы и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении поступившему в орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме.

4. Информация по исполнению электронных обращений предоставляется в управление делами в соответствии с регламентом работы в ЕСЭД.

V. Формы контроля за рассмотрением обращений, ответственность за рассмотрение обращений

1. Управляющий делами Администрации района, ответственный за работу с обращениями граждан или лицо его замещающее, несет персональную ответственность за своевременную и правильную регистрацию и учет обращений, контроль за соблюдением установленного законом срока рассмотрения обращения. Исполнитель несет персональную ответственность за объективность и всесторонность рассмотрения обращений, соблюдение срока рассмотрения обращения, содержание подготовленного ответа. При рассмотрении обращения несколькими исполнителями ответственность за своевременное и правильное исполнение поручений (резолюций) в равной степени несут все указанные в поручении (резолюции) исполнители.

Ответственность за качественное рассмотрение обращений граждан, поступивших на личных приемах граждан, возлагается на должностных лиц Администрации района, проводивших приемы.

2. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных Порядком и принятием решений, осуществляется управляющим делами Администрации района, ответственным за работу с обращениями граждан или лицом его замещающим.

3. Контроль за полнотой и качеством рассмотрения обращений включает в себя выявление и устранение нарушений прав граждан, рассмотрение, принятие решений и подготовку исчерпывающих ответов на обращения.