АДМИНИСТРАЦИЯ ВЕРХ-АНУЙСКОГО СЕЛЬСОВЕТА БЫСТРОИСТОКСКОГО РАЙОНА АЛТАЙСКОГО КРАЯ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

30.06.2025 № 28

«О порядке рассмотрения обращений граждан в

администрацию Верх-Ануйского сельсовета

Быстроистокского района Алтайского края»

В соответствии с Федеральным законом от 28.12.2024 №547-ФЗ
«О внесении изменений в Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» Администрация Верх-Ануйского сельсовета*,*

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить «Порядок рассмотрения обращений граждан в администрацию Верх-Ануйского сельсовета Быстроистокского района Алтайского края»;
2. Контроль над исполнением настоящего постановления оставляю за собой.
3. Настоящее постановление вступает в силу с момента его официального опубликования.

Глава сельсовета Т.А.Стребкова

Порядок рассмотрения обращений граждан

 в Администрации Верх-Ануйского сельсовета Быстроистокского района Алтайского края

1. Общие положения

1.1. Порядок рассмотрения обращений граждан в Администрации Верх-Ануйского сельсовета Быстроистокского 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 Верх-Ануйского сельсовета Быстроистокского района Алтайского края (далее – Администрация села) в письменной форме или в форме электронного документа, а также устных обращений граждан, поступивших в Администрацию села, 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 № 59- ФЗ).

2. Прием, учет и первичная обработка обращений граждан

2.1. Обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в АдминистрациюВерх-Ануйского сельсовета Быстроистокского 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)» (далее - Единый портал), иной информационной системы органа местного самоуправления Верх-Ануйского сельсовета Быстроистокского района Алтайского края либо официального сайта Администрации Верх-Ануйского сельсовета Быстроистокского района Алтайского края в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет», обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан (если иное не установлено Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина»;

2.2.Обращения граждан в письменной форме направляются по почтовому адресу: 659571, Алтайский край, Быстроистокский район, с. Верх-Ануйское, ул.Советская,д.24.

Прием граждан, а также устных обращений осуществляется по адресу: Алтайский край, Быстроистокский район, с. Верх-Ануйское, ул.Советская,д.24, тел. (38571) 28343, в рабочие дни с 9.00 до 17.00, обед с 13.00 до 14.00, выходные - суббота и воскресенье.

Обращения граждан в форме электронного документа направляются через личный кабинет на Едином портале либо через (*указать информационную систему органа местного самоуправления, обеспечивающую идентификацию и (или) аутентификацию граждан (при наличии таковой))*, либо через официальный сайт Администрации Верх-Ануйского сельсовета Быстроистокского района Алтайского края *) (указывается в случае*, е*сли он обеспечивает идентификацию и (или) аутентификацию граждан)*;

по адресу электронной почты: (E-mail): verxany@yandex.ru

2.3. Организация работы с обращениями граждан осуществляется в Администрации села.

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

2.5. Электронные обращения, направляемые в Верх-Ануйского сельсовета Быстроистокского района Алтайского края 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 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;

2.6. В письменном обращении или в обращении в форме электронного документа гражданин в обязательном порядке указывает:

1) наименование органа, в который направляется обращение, - Администрация села, 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, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения);

4) суть предложения, заявления или жалобы.

В письменном обращении необходимо поставить личную подпись и дату.

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

2.7. 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.

2.8. Отказ в рассмотрении обращений граждан, содержащих вопросы, разрешение которых входит в компетенцию Администрации села, недопустим.

2.9. 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.

2.10. 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.

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

2.12. 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 села, заместитель главы Администрации села 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 в Администрацию села или одному и тому же должностному лицу. Гражданин, направивший обращение, уведомляется о данном решении.

2.13. В случае поступления в Администрацию села письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ на официальном сайте Администрации Косихинского района (www.kosiha-raion.ru) 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.

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

3. Регистрация обращений граждан

3.1. Обращение подлежит обязательной регистрации у заместителя главы Администрации села (далее - приемная).

В случае поступления обращения после окончания рабочего дня, предшествующего праздничному или выходному дню, либо в праздничный или выходной день его регистрация производится на следующий рабочий день после выходного или праздничного дня.

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» и защищенного раздела портала ССТУ.РФ.

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

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

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

3.6. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации села, должностных лиц Администрации села, 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 его переадресации, за исключением случаев, указанных в подпункте 2 пункта 2.9 настоящего Порядка.

В случае поступления обращения о нарушении миграционного законодательства: 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 государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 названного Федерального закона.

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 села и относящиеся к компетенции Администрации села, согласно Федеральному закону № 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 Федерального закона № 59-ФЗ, должностное лицо Администрации села 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 села, 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 села подготавливаются в срок, указанный на регистрационной карточке, подписываются должностными лицами Администрации села.

4.6. Должностные лица, осуществляющие рассмотрение обращений в Администрации села, 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 села, 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 Верх-Ануйского сельсовета Быстроистокского района Алтайского края или должностному лицу в форме электронного документа, либо по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале или в иной информационной системе органа местного самоуправления, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию гражданина *(указывается при наличии такой системы),* при использовании Единого портала или иной информационной системы (*указывается при наличии такой системы)* и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Администрацию Верх-Ануйского сельсовета Быстроистокского района Алтайского края или должностному лицу в письменной форме.

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

5. Личный прием граждан

5.1. Организация личного приема граждан в Администрации села осуществляется заместителем главы администрации сельсовета (далее - отдел) и включает:

предварительную запись граждан;

регистрацию граждан;

прием граждан должностными лицами Администрации села;

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 села.

Предварительная запись на прием к должностным лицам Администрации

села осуществляется по телефону (38571) 28343, либо у заместителя главы Администрации села, в соответствии с режимом работы.

Запись на личный прием осуществляется заместителем главы Администрации села, который выслушав посетителя, рассмотрев и проанализировав предоставленные материалы, консультирует посетителя и разъясняет ему порядок решения его проблемы.

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

5.3. Гражданину разъясняется порядок предварительной записи и проведения личного приема, предлагается изложить суть вопроса или просьбы в письменной форме или в форме электронного обращения. Лицо, проводящее 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 села, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

5.4. 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 села, осуществляющего личный прием.

5.5. Личный прием граждан должностными лицами Администрации села 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.

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

5.7. 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 села даются поручения исполнителям подготовить ответ на поставленные в обращении вопросы в установленные Федеральным законом № 59-ФЗ сроки. Поручения фиксируются в регистрационной карточке в ходе проведения личного приема.

5.8. 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.