Администрация Верх-Ануйского сельсовета

Быстроистокского района Алтайского края

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

« 11 » июля 2025 г. № 30

с. Верх-Ануйское

|  |  |
| --- | --- |
| Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан в Администрации Верх-Ануйского сельсовета Быстроистокского района Алтайского края |  |

В соответствии с Федеральным [законом](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=494960&date=13.05.2025&dst=100018&field=134) от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», [законом](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW016&n=130602&date=13.05.2025&dst=100032&field=134) Алтайского края от 29.12.2006 № 152-ЗС «О рассмотрении обращений граждан Российской Федерации на территории Алтайского края» в целях совершенствования работы с обращениями граждан в Администрации Верх-Ануйского сельсовета Быстроистокского района Алтайского края

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить прилагаемый [Порядок](file:///C:\Users\user\Desktop\Приказ%20Минюста%20Алтайского%20края%20от%2002.07.2018%20N%20372%20(ред.%20от.docx#P36) рассмотрения обращений граждан в Администрации Верх-Ануйского сельсовета Быстроистокского района Алтайского края.

2. Опубликовать настоящее постановление в Сборнике муниципальных правовых актов Верх-Ануйского сельсовета Быстроистокского района Алтайского края, разместить на официальном сайте Администрации Верх-Ануйского сельсовета Быстроистокского района Алтайского края.

3. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава сельсовета Т.А.Стребкова

УТВЕРЖДЕНО

постановлением Администрации Верх-Ануйского сельсовета Быстроистокского района Алтайского края

от 11.07.2025 № 30

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», «Администрация сельсовета») устанавливает требования к организации работы при рассмотрении обращений граждан, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, направленных в Администрацию сельсовета или на имя должностных лиц Администрации сельсовета в письменной форме или в форме электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – «Единый портал»), а также устных обращений граждан, поступивших в Администрацию сельсовета, 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&date=13.05.2025&dst=100019&field=134) Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – «Федеральный закон № 59-ФЗ»).

2. Требования к письменному обращению

2.1. Обращения граждан, поступившие в Администрацию сельсовета, должностным лицам Администрации сельсовета, подлежат обязательному рассмотрению.

Обращения в письменной форме граждан, адресатами которых являются Администрация сельсовета, должностные лица Администрации сельсовета, направляются на почтовый адрес: 659571, Алтайский край, Быстроистокский район, с.Верх-Ануйское, ул.Советская, д.24. Обращения в форме электронного документа направляются с использованием Единого портала.

2.2. Прием, учет, первичную обработку поступивших в Администрацию сельсовета обращений граждан осуществляет секретарь приемной Администрации сельсовета (далее – «ответственное лицо») в соответствии с должностной инструкцией.

2.3. Обращения в письменной форме, поступившие в конвертах, подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру.

2.5. При получении обращений в письменной форме проверяются установленные Федеральным законом реквизиты обращения, наличие указанных автором вложений и приложений.

2.6. Обращение в письменной форме гражданина в обязательном порядке должно содержать:

1) наименование органа местного самоуправления, в который направляется обращение в письменной форме, либо фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, которому оно адресовано;

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

3) почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения;

4) суть предложения, заявления или жалобы;

5) личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к обращению в письменной форме документы и материалы либо их копии.

2.7. Электронные обращения, направляемые в Администрацию сельсовета с помощью Единого портала, подаются гражданином, обрабатываются и регистрируются в соответствии с [Правилами](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=466207&dst=100012&field=134&date=16.05.2025) 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.

2.8. 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 орган местного самоуправления, подведомственную организацию 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 сельсовета, недопустим.

2.10. Ответ на обращение, поступившее в Администрацию сельсовета в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа 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 сельсовета или должностным лицам Администрации сельсовета в письменной форме. По просьбе гражданина ответ может быть направлен по адресу электронной почты, указанному в обращении, независимо от формы подачи обращения.

2.11. 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 7 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 членов 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;

5) текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы. Такое обращение не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения Администрация сельсовета сообщает гражданину, направившему обращение;

6) 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 сельсовета, его заместители 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 были адресованы в Администрацию сельсовета. Гражданин, направивший обращение, уведомляется о принятом решении;

7) в случае поступления в Администрацию сельсовета или должностным лицам Администрации сельсовета 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=28&field=134&date=16.05.2025) Федерального закона на официальном сайте Администрации сельсовета в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение 7 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.

2.12. Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившим, обращение подлежит направлению в государственный орган, компетентный в этом вопросе.

2.13. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

2.14. На поступившее в Администрацию сельсовета или должностным лицам Администрации сельсовета 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&field=134&date=16.05.2025) Федерального закона на официальном сайте Администрации сельсовета в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

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

3. Регистрация обращений граждан

3.1. Письменное обращение гражданина подлежит обязательной регистрации ответственным лицом в течение 3 дней с момента поступления в Администрацию сельсовета.

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

3.2. Обращение, поступившее в Администрацию сельсовета в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным [законом](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=494960&date=13.05.2025) № 59-ФЗ. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), а также использует адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале, по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

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

3.4. Ответственное лицо по результатам ознакомления с текстом обращения направляет его на рассмотрение главе района, его заместителям, руководителям структурных подразделений Администрации сельсовета в рамках их компетенции.

3.5. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации сельсовета, направляется в течение 7 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 [подпунктах 2](file:///C:\Users\user\Desktop\Приказ%20Минюста%20Алтайского%20края%20от%2002.07.2018%20N%20372%20(ред.%20от.docx#P115), [5 пункта 2.11 раздела 2](file:///C:\Users\user\Desktop\Приказ%20Минюста%20Алтайского%20края%20от%2002.07.2018%20N%20372%20(ред.%20от.docx#P119) настоящего Порядка.

Сопроводительное письмо в орган, организацию или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, и уведомление гражданину, направившему обращение, готовит специалист Администрации сельсовета, получивший обращение на исполнение (далее – «исполнитель»).

Направление обращения и уведомления гражданину, направившему обращение, осуществляется специалистами Администрации сельсовета.

Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение 5 дней со дня его 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 [подпункте 5 пункта 2.11 раздела 2](file:///C:\Users\user\Desktop\Приказ%20Минюста%20Алтайского%20края%20от%2002.07.2018%20N%20372%20(ред.%20от.docx#P119) настоящего Порядка.

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

3.7. Жалобы граждан на результаты рассмотрения обращений должностными лицами Администрации сельсовета, действие (бездействие) должностных лиц Администрации сельсовета в связи с рассмотрением обращений направляются главе района.

3.8. В случае, если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких органов государственных власти, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение 7 дней со дня регистрации направляется в соответствующие органы государственной власти, 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 сельсовета и относящиеся к компетенции Администрации сельсовета, согласно Федеральному [закону](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=494960&date=13.05.2025) № 59-ФЗ рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации.

4.2. Порядок, условия и сроки рассмотрения обращений, связанных с оказанием государственной (муниципальной) услуги, регулируются Федеральным [законом](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=494996&date=13.05.2025) от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

4.3. Должностные лица Администрации сельсовета:

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 органах государственной власти, органах местного самоуправления, подведомственных организациях 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 [пунктах 2.11-2.13](file:///C:\Users\user\Desktop\Приказ%20Минюста%20Алтайского%20края%20от%2002.07.2018%20N%20372%20(ред.%20от.docx#P112) 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.

4.4. В исключительных случаях, а также в случаях направления запроса, предусмотренного [частью 2 статьи 10](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=494960&date=13.05.2025&dst=100058&field=134) Федерального закона 59-ФЗ, глава района либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив об этом гражданина, направившего обращение.

4.5. Администрация сельсовета при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

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

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

4.8. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

4.9. Основанием для снятия обращения с контроля является направление ответа гражданину на поставленные в его обращении вопросы, уведомление гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией, а также принятие иных решений в соответствии со [статьей 11](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=494960&date=13.05.2025&dst=100061&field=134) Федерального закона № 59-ФЗ.

4.10. Контроль за своевременным рассмотрением обращений граждан, поступивших в Администрацию сельсовета и находящихся в его компетенции, осуществляется главой сельсовета.

5. Личный прием граждан

5.1. Организация личного приема граждан главой сельсовета включает:

1) предварительную запись граждан;

2) регистрацию граждан;

3) прием граждан главой сельсовета либо уполномоченным на то лицом;

4) первичную обработку материалов приема;

5) направление поручения исполнителям;

6) подготовку ответов заявителям.

5.2. Предварительная запись на личный прием к главе сельсовета осуществляется по телефону 8(38571) 28-4-45 либо по адресу: Алтайский край, Быстроистокский район, с.Верх-Ануйское, ул.Советская,д.24, в соответствии с режимом работы.

Если письменное обращение гражданина рассмотрено лично должностным лицом Администрации сельсовета и дан ответ на поставленные в обращении вопросы, то заявителю может быть отказано в записи на личный прием к тому же должностному лицу по тому же вопросу.

5.3. Предварительную запись граждан на личный прием к главе сельсовета осуществляет уполномоченное должностное лицо на основании обращения гражданина о личном приеме, которое подлежит регистрации в порядке, установленном Федеральным [законом](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=494960&date=13.05.2025) № 59-ФЗ и настоящим Порядком.

5.4. Гражданину разъясняется порядок предварительной записи и проведения личного приема, предлагается изложить суть вопроса или просьбы в письменной форме или в форме электронного документа, направленного с использованием Единого портала.

В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации сельсовета, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

5.5. Личный прием граждан проводится согласно предварительной записи в соответствии с утвержденным графиком приема.

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

5.7. В случае невозможности проведения личного приема граждан главой сельсовета, заместителями главы Администрации сельсовета в связи с болезнью, отпуском, командировкой, иной уважительной причиной уполномоченное должностное лицо предупреждает граждан не позднее, чем за один рабочий день до дня проведения личного приема о переносе проведения личного приема на более поздний срок (но не более чем на 10 дней).

5.8. В день проведения личного приема граждан должностное лицо заполняет регистрационные карточки личного приема граждан.

5.9. Главой района одновременно ведется прием только одного гражданина, за исключением коллективного обращения граждан. Должностные лица Администрации сельсовета при рассмотрении обращения гражданина в пределах своей компетенции могут приглашать на прием муниципальных служащих Администрации сельсовета в случае, если решение поставленных в обращении вопросов относится к их ведению.

5.10. 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 регистрационной карточке личного приема гражданина. В остальных случаях главой сельсовета даются поручения подготовить ответ на поставленные в обращении вопросы в установленные Федеральным [законом](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=494960&date=13.05.2025) № 59-ФЗ сроки. Поручения фиксируются в регистрационной карточке в ходе проведения личного приема.

5.11. Регистрационные карточки личного приема направляются на рассмотрение исполнителям.

Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным [законом](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=494960&date=13.05.2025) № 59-ФЗ и настоящим Порядком.

5.12. Должностные лица, отвечающие за организацию проведения личного приема, консультируют граждан о порядке проведения личного приема и о компетенции должностных лиц в решении поставленных гражданами вопросов.

Должностное лицо, осуществившее предварительную запись на личный прием, устанавливает очередность приема, предоставляя право на личный прием в первоочередном порядке инвалидам, участникам войн, многодетным семьям, а также отдельным категориям граждан в случаях, предусмотренных действующим законодательством.

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.

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

6. Организация работы с устными обращениями граждан

6.1. С устными обращениями граждане обращаются лично в Администрацию сельсовета либо по телефону. Все обращения подлежат регистрации и рассмотрению в соответствии с Федеральным [законом](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=494960&date=13.05.2025) № 59-ФЗ, [законом](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW016&n=130602&date=13.05.2025) Алтайского края от 29.12.2006 № 152-ЗС «О рассмотрении обращений граждан Российской Федерации на территории Алтайского края» и настоящим Порядком.

6.2. Устные обращения, поступившие в ходе прямых эфиров, встреч с населением и других открытых форм общения главы сельсовета с гражданами, оформляются ответственными за организацию проводимого мероприятия должностными лицами в письменном виде и представляются для регистрации и рассмотрения в порядке, установленном Федеральным [законом](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=494960&date=13.05.2025) № 59-ФЗ, [законом](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW016&n=130602&date=13.05.2025) Алтайского края от 29.12.2006 № 152-ЗС «О рассмотрении обращений граждан Российской Федерации на территории Алтайского края» 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 передаются в архив.

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;

2) резолюция должностного лица Администрации сельсовета;

3) письмо о продлении срока рассмотрения обращения, если он продлевался, с уведомлением гражданина, направившего обращение согласно [пункту 4.5 раздела 4](file:///C:\Users\user\Desktop\Приказ%20Минюста%20Алтайского%20края%20от%2002.07.2018%20N%20372%20(ред.%20от.docx#P105) настоящего Порядка;

4) копия ответа заявителю по результатам рассмотрения его обращения.

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