



РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ
АДМИНИСТРАЦИЯ СОВЕТСКОГО РАЙОНА АЛТАЙСКОГО КРАЯ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

15.05.2025 № 355
с.Советское

Об утверждении Положения об организации работы по рассмотрению обращений граждан в Администрации муниципального образования Советский район Алтайского края

В соответствии с Федеральным законом 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 РФ», Уставом муниципального образования муниципальный район Советский район Алтайского края, в целях повышения результативности и качества работы с обращениями граждан, ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить Положение об организации работы по рассмотрению обращений граждан в Администрации муниципального образования Советский район Алтайского края согласно приложению.
2. Опубликовать настоящее Постановление на официальном сайте Администрации района в сети Интернет.
3. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава района



А.И. Михайлович

УТВЕРЖДЕНО
постановлением Администрации
муниципального образования
Советский район Алтайского края
от 15.05. 2025 № 355

Положение
об организации работы по рассмотрению обращений граждан в Администрации
муниципального образования Советский район Алтайского края

1. Общие положения

1.1. Порядок рассмотрения обращений граждан в Администрации Советского района Алтайского края (далее – «Порядок») устанавливает требования к организации работы при рассмотрении обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, адресованных в Администрацию Советского района, главе района, заместителям главы Администрации района в письменной, электронной или устной форме.

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 N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – «Федеральный закон») и статьей 2 закона Алтайского края от 29.12.2006 N 152-ЗС «О рассмотрении обращений граждан Российской Федерации на территории Алтайского края».

2. Прием, учет и первичная обработка обращений граждан

2.1. Обращения граждан, поступившие в Администрацию Советского района Алтайского края, подлежат обязательному рассмотрению.

2.2. Обращения граждан могут поступать в Администрацию района:

- в письменной форме,
- в устной форме,
- в форме электронного документа исключительно при помощи информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу: <http://sovadm.gosuslugi.ru> посредством Платформы обратной связи.

В случае поступления в Администрацию Советского района письменного обращения посредством электронной почты на адрес: adminsov2006@mail.ru, гражданину направляется в свободной форме уведомление «об исключении приема заявлений граждан посредством электронной почты». Гражданину должно быть предложено направить обращение посредством «Платформы обратной связи» по информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу: <http://sovadm.gosuslugi.ru>.

2.3. Прием, учет, первичная обработка, поступивших в Администрацию Советского района Алтайского края обращений граждан осуществляется общим отделом Администрации Советского района, который передает поступившие обращения главе района, лицу, его замещающему для внесения резолюции и определения лиц, ответственных за его рассмотрение.

2.4. Письменные обращения граждан, поступившие в конвертах, подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру специалистом общего отдела.

Не вскрывая конверт, специалист сообщает главе Советского района, лицу, его замещающему, о получении конверта, нестандартного по весу, размеру, формы, имеющего неровности по бокам, заклеенного липкой лентой, имеющего странный запах, цвет, вложения, не характерные для почтовых отправлений (порошок и т.п.), принимает меры безопасности.

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

2.6. В письменном обращении граждан в обязательном порядке указывается:

1) наименование муниципального 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) суть предложения, заявления или жалобы.

4) почтовый адрес, на который должен быть направлен ответ на обращение.

В конце обращения ставится личная подпись гражданина и дата.

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

2.7. В обращении, направляемом в форме электронного документа, гражданин в обязательном порядке указывает:

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

2) суть предложения, заявления или жалобы.

Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

Обращение, поступившее в Администрацию района в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом и настоящим Порядком.

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, недопустим.

2.10. Ответ на обращение, поступившее в Администрацию Советского района Алтайского края, на имя главы, лица, его замещающего, не дается в случаях, если:

- 1) в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, по которому должен быть направлен ответ;
- 2) текст письменного обращения не поддается прочтению;
- 3) текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы;
- 4) текст письменного обращения содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- 5) ответ на поставленный в письменном обращении вопрос не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.
- 6) нет адреса заявителя.

В случаях, предусмотренных подпунктами 2 – 3 настоящего пункта, 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.

В соответствии с подпунктом 4 в ответе на письменное обращение гражданин уведомляется о недопустимости злоупотребления правом;

В соответствии с подпунктом 5 в ответе на письменное обращение – о невозможности предоставления ответа без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

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, заместителя главы Администрации района либо уполномоченное должностное лицо Администрации Советского 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 направлялись в Администрацию Советского района или одному и тому же должностному лицу. Гражданин, направивший обращение, уведомляется о данном решении.

2.14. Ответ на обращение, поступившее при помощи «Платформы обратной связи», после согласования с главой района, подписывается ЭЦП (электронной-цифровой подписью) главы района и направляется через Платформу обратной связи в личный кабинет заявителя в установленный законом срок.

2.15 Ответ на обращение, поступившее в письменной форме, направляется в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Администрацию района, главе района, заместителям главы Администрации.

2.16. Подготовка ответов на обращения граждан по вопросам, касающихся разъяснения применения нормативных правовых актов Администрации Советского района, осуществляется отделом, разработавшим правовой акт.

3. Регистрация обращений граждан

3.1. Обращения граждан подлежат обязательной регистрации общим отделом в течение 3х дней с момента поступления в Администрацию Советского района Алтайского края. В случае поступления обращения при помощи сервиса «Платформы обратной связи» на официальном сайте Администрации муниципального образования Советский район Алтайского края в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу: <http://sovadm.gosuslugi.ru> заявление и данные об обращении гражданина передаются в общий отдел информационным отделом Администрации района.

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) специалист общего отдела Администрации района проставляет регистрационный штамп, где указывает дату регистрации и входящий номер и регистрирует полный пакет документов (почтовый конверт, при наличии, письмо (обращение), приложение), заполняя регистрационную карточку с использованием системы автоматизации делопроизводства и документооборота «Дело-WEB» (далее система «Дело-WEB»).

3.3. Зарегистрированное обращение передается для определения контрольных сроков исполнения главе района, либо лицу, его замещающему. После наложения резолюции, обращение регистрируется в «Дело-WEB» и направляется ответственному исполнителю в соответствии с резолюцией.

Ответственный исполнитель назначается из числа заместителей главы Администрации района, иных должностных лиц Администрации района в соответствии с их компетенцией.

3.4. Ответственный исполнитель по результатам ознакомления с текстом обращения определяет соответствие резолюции поставленным в обращении вопросам, при необходимости вносит предложение главе района о дополнении или корректировке резолюции.

3.5. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию главы района, его заместителей, руководителей структурных подразделений, иных должностных лиц Администрации Советского района, в течение семи дней со дня регистрации направляется 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 – 3 пункта 2.10 настоящего Порядка.

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, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, 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 случаев, указанных в подпункте 2 пункта 2.10 настоящего Порядка.

3.6. Запрещается направлять жалобу 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 порядке в суд.

3.7. Жалобы граждан на результаты рассмотрения обращений, действия (бездействие) должностных лиц Администрации Советского района в связи с рассмотрением обращений направляются главе района, его заместителям по компетенции.

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. Обращения граждан, поступившие в Администрацию Советского района, рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации, при отсутствии специальных сроков по отдельным обращениям (за исключением случая, указанного в пункте 4.2 настоящего Порядка).

В случае, если в установленный срок рассмотрения обращения истекает в выходной или праздничный день, последним днем рассмотрения считается следующий за ним рабочий день.

4.2. Обращения, поступившие в Администрацию района и содержащие информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, рассматриваются в течение 20 дней со дня их регистрации.

4.3. Должностные лица Администрации Советского района:

-обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений (в случае необходимости с участием граждан, направивших обращения);

-запрашивают, необходимые для рассмотрения обращений 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 граждан;

-в случае необходимости получения дополнительной информации уточняют суть проблемы по телефону либо приглашают гражданина на личную беседу или осуществляют выезд на место. Заявитель уведомляется о дате и времени его посещения исполнителем;

-дают письменные ответы на поставленные в обращениях вопросы, за исключением случаев, указанных в пунктах 2.10 – 2.12 настоящего Порядка.

4.4. В исключительных случаях, а также в случаях направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона, должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, с согласия главы района, его заместителей вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив об этом гражданина, направившего обращение.

4.5. Администрация Советского района при направлении обращения на рассмотрение должностным лицам органов и организаций, указанных в пункте 3.5 настоящего Порядка, в случае необходимости может запрашивать у них документы и материалы о результатах рассмотрения обращения.

4.6. Контроль за своевременным рассмотрением обращений граждан, ответов по результатам рассмотрения обращения граждан, поступивших в Администрацию района, осуществляется общим отделом Администрации Советского района, ответственным исполнителем.

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

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

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

4.10. 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.

4.11. Ответы на обращения подписывает глава района или лицо его замещающее, заместители главы района.

5. Личный прием граждан

5.1. Организация личного приема граждан в Администрации Советского района Алтайского края включает:

1) предварительную запись граждан (при необходимости);

- 2) заполнение карточки личного приема;
- 3) личный прием граждан главой Советского района, его заместителями;
- 4) первичную обработку материалов приема;
- 5) направление поручения исполнителям;
- 6) подготовку ответов заявителю (ям).

5.2. Личный прием граждан проводится согласно предварительной записи (при ее наличии) в соответствии с утвержденным графиком приема: понедельник, пятница с 10:00 до 12:00; Предварительная запись на личный прием к главе района, его заместителям осуществляется по адресу: Ленина ул., д. 76, с. Советское, Советский район, телефон (факс) 8 (385 98) 22 4 01 в рабочие дни с 9.00 до 17.00, обед с 13.00 до 13.50, пт с 9.00 до 16.00, выходные - суббота и воскресенье.

5.3. Предварительную запись граждан на личный прием к главе Советского района, его заместителям осуществляет общий отдел на основании обращения гражданина с заявлением о личном приеме после предъявления документа, удостоверяющего личность. Обращение подлежит регистрации в порядке, установленном Федеральным законом и настоящим Порядком.

Гражданину, обратившемуся в Администрацию Советского района для записи на личный прием, разъясняется порядок предварительной записи на личный прием.

5.4. Регистрация граждан осуществляется общим отделом Администрации Советского района в день приема при наличии документа, удостоверяющего личность.

5.5. Гражданину, имеющему явные признаки наркотического, токсического или алкогольного опьянения или находящемуся в состоянии повышенной поведенческой активности с явными признаками агрессии, в записи на личный прием отказывается (до устранения указанной причины).

В необходимых случаях немедленно вызываются сотрудники полиции, а при необходимости оказания медицинской помощи – скорая помощь. Информация о поведении гражданина (представителя организации) отражается в регистрационной карточке.

5.6. В случае невозможности проведения личного приема граждан в связи с болезнью, отпуском, командировкой, иной уважительной причиной должностного лица Администрации района, граждане, записавшиеся на личный прием, предупреждаются о переносе проведения личного приема на более поздний срок.

5.7. При рассмотрении обращения гражданина глава Советского района, его заместители могут приглашать на прием руководителей структурных подразделений, специалистов Администрации района, должностных лиц органов местного самоуправления Советского района Алтайского края, в случае, если решение поставленных в обращении вопросов относится к их компетенции.

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 главой Советского 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.

5.9. Регистрационные карточки личного приема регистрируются в «Дело-WEB» и в соответствии с резолюцией направляются на рассмотрение исполнителям. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению совместно с карточкой в порядке, установленном Федеральным законом и настоящим Порядком.

5.10. Глава Советского района при необходимости проводит выездные приемы граждан.

5.11. Предварительная работа по организации личного приема граждан осуществляется специалистом общего отдела.

5.12. При организации личного приема специалист общего отдела Администрации Советского района 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.

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

6. Организация работы с устными обращениями граждан

6.1. С устными обращениями граждане обращаются в Администрацию Советского района лично либо по телефону. В случае обращения по телефону, обращение регистрируется в «Дело-WEB» в соответствии с действующим законодательством.

Устные обращения подлежат регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом и настоящим Порядком.

6.2. Устные обращения, поступившие в ходе встреч главы Советского района, с населением и других открытых форм общения с гражданами, оформляются ответственными за организацию проводимого мероприятия должностными лицами в письменном виде и представляются общему отделу Администрации Советского района.

7. Формирование дел по обращениям граждан

7.1. Снятые с контроля обращения граждан, поступившие по компетенции главе Советского района, его заместителям, оформляются в дела и хранятся общим отделом Администрации Советского района в соответствии с утвержденной номенклатурой дел Администрации Советского района Алтайского края. Дела с истекшим сроком хранения уничтожаются.

7.2. В папку «Дело» вкладываются:

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

2) резолюция главы, его заместителей;

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. Обращения, зарегистрированные через систему «Дело-WEB» и ответы на них хранятся в «Дело-WEB».

8. Формы документов, используемые при организации работы с обращениями граждан

8.1. При организации работы с обращениями граждан в Администрации Советского района Алтайского края используются документы установленной формы (Приложение 1).

9. Иное

Вопросы, неурегулированные настоящим Положением, подлежат урегулированию в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

Форма регистрационной карточки личного приема

Регистрационная карточка личного приема
Администрация Советского района Алтайского края

Дата приема " __ " _____ 20__ год

Фамилия, имя, отчество заявителя, год рождения

Адрес места жительства _____

Место работы и должность заявителя

Краткое содержание обращения

Автор резолюции:

Резолюция

Разъяснение и ответ на обращение получены устно, письменный ответ не требуется. _____ / _____

Даю согласие Администрации Советского района в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» на автоматизированную, а также без использования средств автоматизации обработку моих персональных данных. Настоящее согласие действует со дня подписания до дня отзыва в письменной форме.

Свободно, своей волей и в своем интересе даю согласие уполномоченным должностным лицам Администрации Советского района Алтайского края, расположенной по адресу: Алтайский край, Советский район,

с. Советское, ул. Ленина, д.76, на обработку (любое действие (операцию) или совокупность действий (операций), совершаемых с использованием средств автоматизации или без использования таких средств с персональными данными, включая сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу (распространение, предоставление, доступ), блокирование, удаление, уничтожение) следующих персональных данных:

фамилия, имя, отчество (при наличии);
адрес для корреспонденции; адрес электронной почты (при наличии);
дата рождения, гражданство;
выполняемая работа, место работы;
адрес регистрации и фактического проживания;
дата регистрации по месту жительства;
паспорт (серия, номер, кем и когда выдан);
свидетельства о государственной регистрации актов гражданского состояния;
номер телефона;
идентификационный номер налогоплательщика;
номер страхового свидетельства обязательного пенсионного страхования;
номер и дата);

иные персональные данные, указанные в обращении, а также ставшие известными в ходе личного приема или в процессе рассмотрения поступившего обращения.

Вышеуказанные персональные данные предоставляются для обработки в целях: обеспечения своевременного и в полном объеме рассмотрения устных и письменных обращений в порядке, установленном Федеральным законом "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

Персональные данные граждан, обратившихся в Администрацию Советского района, а также направивших индивидуальные или коллективные письменные обращения или обращения в форме электронного документа, обрабатываются в целях рассмотрения указанных обращений с последующим предоставлением письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросах или уведомления.

Я ознакомлен(а), что:

1. согласие на обработку персональных данных действует с даты подписания настоящего согласия до дня отзыва в письменной форме,

персональные данные хранятся в Администрации Советского района Алтайского края в течение срока хранения документов, предусмотренного действующим законодательством Российской Федерации.

Дата начала обработки персональных данных: _____

ФИО заявителя _____ / _____