

АДМИНИСТРАЦИЯ ПАНКРУШИХИНСКОГО РАЙОНА  
АЛТАЙСКОГО КРАЯ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

«21» августа 2018 г. № 298

с. Панкрушиха

Об утверждении Порядка  
рассмотрения обращений граждан в  
Администрации Панкрушихинского  
района Алтайского края

В соответствии со статьей 3 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ  
«О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», в целях  
защиты права граждан на обращение и совершенствования работы с  
обращениями граждан,

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить Порядок рассмотрения обращений граждан в  
Администрации Панкрушихинского района Алтайского края (приложение).

Глава района

Д.В. Васильев

## ПРИЛОЖЕНИЕ

### УТВЕРЖДЕН

постановлением Администрации  
Панкрушихинского района  
Алтайского края

от 21.08.2018 2018 № 298

### ПОРЯДОК

рассмотрения обращений граждан в Администрацию Панкрушихинского  
района Алтайского края

#### 1. Общие положения

1.1. Порядок рассмотрения обращений граждан в Администрации Панкрушихинского района Алтайского края (далее – «Порядок») устанавливает требования к организации работы при рассмотрении обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, адресованных главе муниципального образования Панкрушихинский район Алтайского края (далее – глава района в соответствующем падеже), заместителям главы района (в части личного приема), Администрации Панкрушихинского района Алтайского края, или поступающих на имя должностных лиц Администрации Панкрушихинского района Алтайского края 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 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – «Федеральный закон») и статьей 2 закона Алтайского края от 29.12.2006 № 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 Панкрушихинского района Алтайского края подлежат обязательному рассмотрению.

2.2. Письменные обращения граждан, адресатами которых являются глава района, заместители главы района, должностные лица Администрации Панкрушихинского района Алтайского края направляются на почтовый адрес: Ленина ул., д. 11, с. Панкрушиха, Панкрушихинский район, Алтайский край, 658760. Обращения в форме электронного документа направляются через раздел «Обращения граждан» на официальном сайте Администрации

Панкрушихинского района Алтайского края ([www.pankrushiha22.ru](http://www.pankrushiha22.ru)).

2.3. Прием, учет, первичную обработку поступивших в Администрацию Панкрушихинского района Алтайского края обращений граждан осуществляет управление Администрации района по правовому обеспечению и организационным вопросам (далее – «Управление»).

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

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

2.6. В письменном обращении гражданин в обязательном порядке указывает:

1) наименование органа местного самоуправления, в которое направляется письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, которому адресовано письмо;

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

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

4) суть предложения, заявления или жалобы.

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) адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения;

3) суть предложения, заявления или жалобы.

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

2.8. При рассмотрении (обработке) обращений не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни граждан, без их согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

2.9. Отказ в рассмотрении обращений граждан, содержащих вопросы, разрешение которых входит в компетенцию Администрации Панкрушихинского района Алтайского края, недопустим.

2.10. Ответ на обращение не дается в случаях, если:

1) в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

2) текст письменного обращения не поддается прочтению;

3) текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы;

4) текст обращения содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

5) ответ на поставленный в обращении вопрос не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

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

В случаях, предусмотренных подпунктами 4 – 5 настоящего пункта, гражданин уведомляется о недопустимости злоупотребления правом либо о невозможности предоставления ответа без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, соответственно.

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 либо уполномоченное должностное лицо Администрации Панкрушихинского района Алтайского края 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 один и тот же государственный орган или одному и тому же должностному лицу. Гражданин, направивший обращение, уведомляется о данном решении.

2.14. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Администрацию Панкрушихинского района Алтайского края в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме.

2.15. Ответ на поступившее в Администрацию Панкрушихинского района Алтайского края обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, может быть размещен с соблюдением требований п. 2.8 настоящего Порядка на

официальном сайте Алтайского края ([www.pankrushihha22.ru](http://www.pankrushihha22.ru)) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

В случае поступления в Администрацию Панкрушихинского района Алтайского края письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте Администрации Панкрушихинского района Алтайского края, гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта Администрации Панкрушихинского района Алтайского края, на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении.

2.16. Информация об обращениях граждан, содержащих предложения, суждения о деятельности Администрации Панкрушихинского района Алтайского края либо должностных лиц Администрации Панкрушихинского района Алтайского края, представляется по компетенции главе района, заместителям главы Администрации района для сведения.

2.17. Подготовка ответов на обращения граждан по вопросам, касающимся разъяснения применения нормативных правовых актов Администрации Панкрушихинского района Алтайского края, осуществляется органом исполнительной власти Администрации Панкрушихинского района Алтайского края, разработавшим правовой акт.

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

### 3. Регистрация обращений граждан

3.1. Обращения граждан подлежат обязательной регистрации должностными лицами Управления в течение трех дней с момента поступления в Администрацию Панкрушихинского района Алтайского края.

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. Должностные лица Управления по результатам ознакомления с текстом обращения направляют его на рассмотрение главе района, заместителям главы Администрации района, руководителям структурных подразделений Администрации Панкрушихинского района Алтайского края в рамках их компетенции.

В случае необходимости должностные лица Управления привлекают к подготовке проекта резолюции должностных лиц Администрации Панкрушихинского района Алтайского края.

3.4. Обращения, адресованные руководителям структурных

подразделений либо иным должностным лицам Администрации Панкрушихинского района Алтайского края, регистрируются должностными лицами Управления и направляются для рассмотрения в соответствующие структурные подразделения Администрации Панкрушихинского района Алтайского края.

3.5. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации Панкрушихинского района Алтайского края, 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.

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 Панкрушихинского района Алтайского края в связи с рассмотрением обращений направляются главе района, заместителям главы Администрации района 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 по компетенции в Администрацию Панкрушихинского района Алтайского края, рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации за исключением случая, указанного в пункте 4.2 настоящего Порядка.

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

4.2. Обращения, поступившие главе района, 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 Панкрушихинского района Алтайского края:

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

запрашивают, в том числе в электронной форме, 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;

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

4.4. Если вопросы, поставленные в обращении, не входят в компетенцию структурного подразделения Администрации Панкрушихинского района Алтайского края, то обращение в течение двух дней возвращается в Управление с сопроводительным письмом за подписью руководителя структурного подразделения Администрации Панкрушихинского района Алтайского края с предложением о переадресации обращения.

Дальнейшую работу с обращением должностные лица Управления осуществляют согласно пункту 3.5 настоящего Порядка.

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

4.6. Администрация Панкрушихинского района Алтайского края при направлении обращения на рассмотрение должностным лицам органов и организаций, указанных в пункте 3.5 настоящего Порядка, в случае необходимости могут запрашивать у них документы и материалы о результатах рассмотрения обращения.

4.7. Контроль за своевременным рассмотрением обращений граждан, поступивших по компетенции главе района, в Администрацию Панкрушихинского района Алтайского края осуществляется Управлением.

4.8. Контроль за своевременным рассмотрением обращений граждан, указанных в пункте 3.4 настоящего Порядка, осуществляется руководителями соответствующих структурных подразделений Администрации Панкрушихинского района Алтайского края.

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

4.10. При рассмотрении обращения двумя или более исполнителями они самостоятельно координируют работу по исполнению данного поручения и

подготовке ответа заявителю.

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

## 5. Личный прием граждан

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

- 1) предварительную запись граждан;
- 2) регистрацию граждан;
- 3) прием граждан главой района, заместителями главы Администрации района, руководителями структурных подразделений Администрации Панкрушихинского района Алтайского края;
- 4) первичную обработку материалов приема;
- 5) направление поручения исполнителям;
- 6) подготовку ответов заявителям.

5.2. Предварительная запись на личный прием к главе района осуществляется по телефонам: (38580) 22-6-71 либо по адресу: Ленина ул., д. 11, с. Панкрушиха, Панкрушихинский район, Алтайский край, приемная главы района в соответствии с режимом работы.

5.3. Гражданину, обратившемуся в Администрацию Панкрушихинского района Алтайского края для записи на личный прием к главе Администрации района, может быть предложено записаться на личный прием к заместителям главы района, должностному лицу Администрации Панкрушихинского района Алтайского края, в пределах компетенции, которых находится предмет обращения.

5.4. Если письменное обращение гражданина рассмотрено лично главой района, заместителем главы Администрации района, должностным лицом Администрации Панкрушихинского района Алтайского края и дан ответ на поставленные в обращении вопросы, то заявителю может быть отказано в записи на личный прием к тому же должностному лицу по аналогичному вопросу.

5.5. Гражданину, обратившемуся в Администрацию Панкрушихинского района Алтайского края для записи на личный прием, разъясняется порядок предварительной записи и проведения личного приема, предлагается изложить суть вопроса или просьбы в письменной форме или в форме электронного обращения.

Должностные лица Управления 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 Администрации Панкрушихинского района Алтайского края, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

5.6. Личный прием граждан главой района, заместителями главы Администрации района, руководителями структурных подразделений



Администрации Панкрушихинского района Алтайского края проводится согласно предварительной записи в соответствии с утверждаемым графиком приема.

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

5.8. 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).

5.9. В случае невозможности проведения личного приема граждан в связи с болезнью, отпуском, командировкой, иной уважительной причиной руководители структурных подразделений Администрации Панкрушихинского района Алтайского края своевременно сообщают об этом должностным лицам Управления, ответственным за организацию личного приема, которые заблаговременно уведомляют граждан о переносе личного приема на более поздний срок.

5.10. При рассмотрении обращения гражданина глава района, заместители главы Администрации района, руководители структурных подразделений Администрации Панкрушихинского района Алтайского края могут приглашать на прием должностных лиц органов исполнительной власти Алтайского края, органов местного самоуправления Алтайского края, в случае если решение поставленных в обращении вопросов относится к их ведению.

5.11. 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 района, заместителями главы Администрации района, руководителями структурных подразделений Администрации Панкрушихинского района Алтайского края даются поручения подготовить ответ на поставленные в обращении вопросы в установленные Федеральным законом сроки. Поручения фиксируются в регистрационной карточке в ходе проведения личного приема.

5.12. Регистрационные карточки личного приема направляются на рассмотрение исполнителям в электронном виде с использованием ЕСЭД «Дело». Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом и настоящим Порядком.

5.13. Глава района, заместители главы Администрации района, руководители структурных подразделений Администрации Панкрушихинского района Алтайского края при необходимости проводят выездные приемы граждан.

5.14. При организации личного приема должностные лица Управления устанавливают 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.

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

5.16. 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 в Администрацию Панкрушихинского района Алтайского края лично либо по телефону. Устные обращения подлежат регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом и настоящим Порядком.

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

## 7. Формирование дел по обращениям граждан

7.1. Снятые с контроля обращения граждан, поступившие по компетенции главе района, в Администрацию Панкрушихинского района Алтайского края оформляются в дела и хранятся в Управлении в соответствии с утвержденной номенклатурой дел Администрации Панкрушихинского района Алтайского края. Дела с истекшим сроком хранения уничтожаются.

7.2. Снятые с контроля обращения граждан, указанные в подпункте 3.4 настоящего Порядка, оформляются в дела и хранятся в соответствующих структурных подразделениях Администрации Панкрушихинского района Алтайского края. Дела с истекшим сроком хранения уничтожаются.

7.3. В папку «Дело» вкладываются:

1) подлинник письменного обращения или копия обращения (если оно подлежало возврату в вышестоящую инстанцию либо направлено для рассмотрения в другой орган по компетенции) с резолюцией главы района, заместителя главы Администрации района, должностного лица Администрации Панкрушихинского района Алтайского края;

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

3) копия ответа заявителю по результатам рассмотрения его обращения.

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