



АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОКРУГА
ПАНКРУШИХИНСКИЙ РАЙОН АЛТАЙСКОГО КРАЯ

ПО С Т А Н О В Л Е Н И Е

13.02.2026

№ 90

с. Панкрушиха

Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан в Администрации муниципального округа Панкрушихинский район Алтайского края

На основании статьи 3 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», в целях защиты прав граждан на обращение и совершенствования работы с обращениями граждан, Администрация муниципального округа Панкрушихинский район Алтайского края постановляет:

1. Утвердить Порядок рассмотрения обращений граждан в Администрации муниципального округа Панкрушихинский район Алтайского края (Приложение).

2. Постановление Администрации Панкрушихинского района Алтайского края от 19.12.2023 № 345 «Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан в Администрации Панкрушихинского района Алтайского края» признать утратившим силу.

3. Обнародовать настоящее постановление на официальном сайте Администрации муниципального округа Панкрушихинский район Алтайского края.

6. Контроль выполнения настоящего постановления возложить на заместителя главы Администрации муниципального округа, управляющего делами Управления делами Администрации муниципального округа Бельшеву О.С.

Глава муниципального округа

Д.В. Васильев

ПРИЛОЖЕНИЕ

УТВЕРЖДЕН

постановлением Администрации
муниципального округа
Панкрушихинский район
Алтайского края
от 13.02.2016 № 90

ПОРЯДОК

рассмотрения обращений граждан в Администрации муниципального округа
Панкрушихинский район Алтайского края

1. Общие положения

1.1. Порядок рассмотрения обращений граждан в Администрации муниципального округа Панкрушихинский район Алтайского края (далее – «Порядок») устанавливает требования к организации работы при рассмотрении обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, адресованных главе муниципального образования муниципальный округ Панкрушихинский район Алтайского края (далее – глава муниципального округа в соответствующем падеже), заместителям главы муниципального округа (в части личного приема), Администрации муниципального округа Панкрушихинский район Алтайского края, или поступающих на имя должностных лиц Администрации муниципального округа Панкрушихинский район 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 муниципального округа Панкрушихинский район Алтайского края (далее – Администрация округа) подлежат обязательному рассмотрению.

2.2. Обращения в письменной форме граждан, адресатами которых являются глава муниципального округа, заместители главы Администрации округа, должностные лица Администрации округа направляются на

почтовый адрес: Ленина ул., д. 11, с. Панкрушиха, Панкрушихинский район, Алтайский край, 658760. Обращения в форме электронного документа направляются посредством Федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (<https://www.gosuslugi.ru>). Обращения в письменной форме в том числе могут направляться с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)».

2.3. Прием, учет, первичную обработку поступивших в Администрацию округа обращений граждан осуществляет управление делами Администрации муниципального округа Панкрушихинский район Алтайского края (далее – «Управление»).

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

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

2.6. В обращении в письменной форме 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 обращению в письменной форме 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 либо использует адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале, 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 округа подлежит обязательному рассмотрению, а в случае, если обращение не относится к компетенции органа, оно в соответствии с ч.3 ст.8 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

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

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

2) текст обращения в письменной форме не поддается прочтению;

3) текст обращения в письменной форме 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 муниципального округа либо уполномоченное должностное лицо Администрации округа 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 округа в форме электронного документа или по его адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме.

2.15. Ответ на поступившее в Администрацию округа 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 Администрации округа в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

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

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

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

Подготовка ответов на обращения граждан по вопросам, касающимся разъяснения применения нормативных правовых актов Администрации округа, 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 округа.

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 муниципального округа, заместителям главы Администрации округа, руководителям структурных подразделений Администрации округа в рамках их компетенции.

В случае необходимости должностные лица Управления привлекают к подготовке проекта резолюции должностных лиц Администрации округа.

3.4. Обращения, адресованные руководителям структурных подразделений либо иным должностным лицам Администрации округа, регистрируются должностными лицами Управления и направляются для рассмотрения в соответствующие структурные подразделения Администрации округа.

3.5. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации округа, 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 округа в связи с рассмотрением обращений направляются главе муниципального округа, заместителям главы Администрации округа 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 округа, 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 муниципального округа, содержащие информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, рассматриваются в течение 20 дней со дня их регистрации.

4.3. Письменное обращение, поступившее в Администрацию округа и (или) должностным лицам Администрации округа, содержащее просьбу о восстановлении нарушенных прав, свобод или законных интересов ветеранов боевых действий, указанных в пункте 1 статьи 3 Федерального закона от 12.01.1995 № 5-ФЗ «О ветеранах», и (или) членов их семей (супруги (супруга), детей, родителей), рассматриваются в течение 15 дней со дня регистрации письменного обращения.

4.4. Должностные лица Администрации округа:

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;

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

Дальнейшую работу с обращением должностные лица Управления

осуществляют согласно пункту 3.5 настоящего Порядка.

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

4.7. Администрация округа 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.

4.8. Контроль за своевременным рассмотрением обращений граждан, поступивших по компетенции главе муниципального округа, в Администрацию округа осуществляется Управлением.

4.9. Контроль за своевременным рассмотрением обращений граждан, указанных в пункте 3.4 настоящего Порядка, осуществляется руководителями соответствующих структурных подразделений Администрации округа.

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

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

4.12. 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 округа включает:

- 1) регистрацию граждан;
- 2) прием граждан главой муниципального округа, заместителями главы Администрации округа, руководителями структурных подразделений Администрации округа;
- 3) первичную обработку материалов приема;
- 4) направление поручения исполнителям;
- 5) подготовку ответов заявителям.

5.2. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан путем обязательного размещения информационного листа в месте расположения соответствующего органа, доступном для обозрения граждан. Информация о личном приеме граждан должностными лицами может освещаться в

средствах массовой информации.

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

5.4. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

5.5. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, а также лица, указанные в подпункте 4.3 пункта 4 настоящего Порядка, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

5.6. Если обращение в письменной форме гражданина рассмотрено лично главой муниципального округа, заместителем главы Администрации округа, должностным лицом Администрации округа 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.

5.7. Гражданину, обратившемуся в Администрацию округа для записи на личный прием, разъясняется порядок 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 округа, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

5.8. Личный прием граждан главой муниципального округа, заместителями главы Администрации округа, руководителями структурных подразделений Администрации округа проводится согласно предварительной записи в соответствии с утверждаемым графиком приема.

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

5.10. На личный прием к должностному лицу Администрации округа может прийти группа лиц, если вопрос обращения затрагивает одновременно интересы указанных граждан либо неопределенного круга лиц.

5.11. С учетом технических возможностей помещения, в котором проводится личный прием, а также в целях обеспечения безопасности граждан, обратившихся на личный прием, и должностных лиц количество граждан, желающих в составе группы прийти на личный прием к должностному лицу, может быть ограничено этим должностным лицом. При этом граждане вправе сами определить поименный состав лиц, которые

посетят личный прием. Принимаемые в соответствии с настоящим пунктом организационные меры не лишают права остальных граждан обратиться к должностному лицу на личный прием в иные часы и (или) дни личного приема в порядке, предусмотренном настоящим Законом.

5.12. Если граждане не сообщили о своем желании присутствовать на личном приеме в составе группы и обеспечить их коллективное присутствие в день приема у Администрации округа нет технической возможности, то по желанию граждан встреча с ними может быть перенесена на следующий плановый день личного приема либо на личный прием может быть делегирован один из указанных граждан.

5.13. В случае, если изложенные в устном обращении граждан, обратившихся на личный прием в составе группы, факты и обстоятельства не являются очевидными и требуют дополнительной проверки, на обращение дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов по результатам проведенной проверки. Ответ направляется заявителю, который был указан гражданами на личном приеме, в сроки, предусмотренные Федеральным законом.

5.14. 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).

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

5.16. При рассмотрении обращения гражданина глава муниципального округа, заместители главы Администрации округа, руководители структурных подразделений Администрации округа 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.

5.17. 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 муниципального округа, заместителями главы Администрации округа, руководителями структурных подразделений Администрации округа даются поручения подготовить ответ на поставленные в обращении вопросы в установленные Федеральным законом сроки. Поручения фиксируются в регистрационной карточке в ходе проведения личного приема.

5.18. 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.

5.19. Глава муниципального округа, заместители главы Администрации округа, руководители структурных подразделений Администрации округа при необходимости проводят выездные приемы граждан.

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

5.21. 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 округа 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 муниципального округа, заместителей главы Администрации округа 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 муниципального округа, в Администрацию округа оформляются в дела и хранятся в Управлении в соответствии с утвержденной номенклатурой дел Администрации округа. 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 округа. 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 муниципального округа, заместителя главы Администрации округа, должностного лица Администрации округа;

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».