

РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ  
АДМИНИСТРАЦИЯ БЕРЕЗОВСКОГО СЕЛЬСОВЕТА  
СОЛОНЕШЕНСКОГО РАЙОНА АЛТАЙСКОГО КРАЯ

---

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 11.04.2024 № 6  
с.Березовка

┌ Об утверждении Порядка рассмотрения  
обращений граждан в администрации  
Березовского сельсовета Солонешенского  
района Алтайского края ┘

В соответствии с федеральными законами от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», от 9 февраля 2009 г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», Уставом муниципального образования Березовский сельсовет Солонешенского района Алтайского края,

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить Порядок рассмотрения обращений граждан в администрации Березовского сельсовета Солонешенского района Алтайского края (далее - Порядок), согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Опубликовать настоящее постановление в сборнике муниципальных правовых актов Солонешенского района и разместить на официальном сайте Администрации Солонешенского района.

3. Контроль за выполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава сельсовета

Н.В.Зуброва

**Порядок**  
**рассмотрения обращений граждан в администрации**  
**Березовского сельсовета Солонешенского района Алтайского края**

1. Общие положения.

1.1. Порядок рассмотрения обращений граждан (далее - Порядок) устанавливает единые требования к организации работы с письменными (в том числе в форме электронного документа) и устными обращениями граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее — граждане), поступивших в адрес администрации Березовского сельсовета Солонешенского района Алтайского края, главы Березовского сельсовета Солонешенского района Алтайского края, заместителя главы администрации Березовского сельсовета Солонешенского района Алтайского края, (далее соответственно - Администрация, глава, заместитель).

1.2. Понятия и термины, используемые в настоящем Порядке, применяются в значениях, определенных в Федеральном законе от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Федеральный закон № 59-ФЗ).

2.1. Прием и первичная обработка обращений в письменной форме граждан

2.1.1. Обращение в письменной форме может быть направлено:

почтовым отправлением по адресу: 659682, Алтайский край, Солонешенский район, с. Березовка, ул. Советская, д. 19;

передано лично в администрацию сельсовета непосредственно гражданином, его представителем;

принято в ходе работы личных приемов главы, заместителей.

Обращение в форме электронного документа направляется путем заполнения гражданином специальных форм для отправки обращений, размещенных на официальном сайте администрации Березовского сельсовета Солонешенского района Алтайского края в сети «Интернет», а также посредством направления письма на адрес электронной почты администрации Березовского сельсовета Солонешенского района.

2.1.2. Обращения в письменной форме на имя главы, его заместителей, поступающие в администрацию сельсовета по почте, фельдъегерской связью, электронной почтой, регистрируются в приемной администрации Березовского сельсовета Солонешенского района в день поступления.

2.1.3. В приемной администрации Березовского сельсовета Солонешенского района корреспонденция проверяется на безопасность вложения. Специалист,

обрабатывающий корреспонденцию, при обнаружении подозрительного почтового отправления (большая масса, смещение центра тяжести, наличие масляных пятен, необычный запах, особенности оформления) незамедлительно сообщает о нем непосредственному руководителю.

2.1.4. После вскрытия конверта проверяется наличие в нем письменных вложений.

2.1.5. К тексту письма подкладывается конверт, который хранится вместе с обращением в течение всего периода его рассмотрения. В случае отсутствия текста письма в конверте (или вложенным материалам, если они имеются) подкладывается бланк с текстом: «обращения в письменной форме к адресату нет».

Срок хранения документов по обращениям граждан (в том числе конвертов) составляет 5 лет.

По истечении установленного срока хранения документы по обращениям граждан подлежат уничтожению в порядке, предусмотренном Федеральным архивным агентством.

2.1.6. Письма на официальном бланке или имеющие штамп организации и подписанные руководителем (одним из его заместителей), а также письма депутатов всех уровней, министров Российской Федерации без приложенных к ним обращений граждан регистрируются в приемной администрации.

2.1.7. Конверты с пометкой «лично» вскрываются в общем порядке специалистом администрации Березовского сельсовета Солонешенского района, обрабатывающим корреспонденцию.

2.1.8. Обращения в письменной форме на имя главы, заместителя доставленные в администрацию сельсовета лично автором или лицом, представляющим в установленном порядке его интересы, принимаются специалистом, ответственным за работу с обращениями в письменной форме граждан. На копии обращения проставляется штамп-уведомление о поступлении обращения в администрацию с указанием даты поступления, количества листов обращения и контактного номера телефона специалиста, ответственного за работу с обращениями граждан.

2.1.9. В случае направления обращения в адрес главы или заместителей на официальный электронный адрес, в день обработки входящей корреспонденции обращения перенаправляются специалисту, ответственному за работу с обращениями граждан.

2.2. Регистрация обращений в письменной форме.

2.2.1. Обращения в письменной форме граждан, поступающие в администрацию, на имя главы и заместителя, а также обращения граждан, поступающие в администрацию из органов государственной власти Российской Федерации, территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, иных органов, осуществляющих публично значимые функции, регистрируются в приемной администрации сельсовета.

2.2.2. Все поступающие в администрацию обращения в письменной форме граждан, в том числе в форме электронных документов, регистрируются в течение 3 дней с момента поступления, за исключением случаев поступления жалоб на решение главы и заместителя, предоставляющих государственную услугу,

подлежащих регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня их поступления.

2.2.3. Регистрация обращений осуществляется в пределах календарного года. Информация о персональных данных авторов обращений хранится и обрабатывается с соблюдением требований действующего законодательства Российской Федерации о персональных данных.

2.2.4. На первой странице обращения (а не на сопроводительных документах к нему) на свободном от текста месте наносятся соответствующие реквизиты документа (дата и номер регистрации, наименование органа, зарегистрировавшего обращение).

2.2.5. При регистрации коллективных обращений вносится первая разборчиво указанная фамилия с припиской «и другие». В поле ФИО автора ставится отметка «коллективное». В случае отсутствия адреса заявителя, указанного первым, указывается фамилия и адрес заявителя, обозначенные на конверте. Коллективные обращения без указания фамилий регистрируются по названию организации, предприятия, коллектива, из которых они поступили («коллектив ОАО «Визит», «жители улицы Длинной», «жильцы дома №...»).

2.2.6. Если автор письма обращается в интересах другого лица (других лиц), то в графе «Ф.И.О.» указывается фамилия и инициалы автора обращения, после чего в скобках прописывается фамилия и инициалы лиц, в интересах которых обратился автор (например - Иванов А.А. (в интересах Ивановой В.В., Ивановой С.С)).

2.2.7. Если заявитель не указал своей фамилии, вносится запись «без фамилии».

2.2.8. Оригиналы обращений с регистрационным штампом администрации заявителям не возвращаются (за исключением случаев, предусмотренных федеральным законодательством).

2.2.9. При регистрации обращений в письменной форме в системе delo-web в РКПД вносятся:

- дата регистрации (автоматически);
- регистрационный номер (автоматически);
- фамилия, имя, отчество (при наличии) гражданина (в именительном падеже) и его почтовый адрес;
- телефон (при наличии);
- содержание вопроса, которое должно быть ясным и понятным, отражать его суть;
- шифр тематики обращения согласно Типовому общероссийскому тематическому классификатору обращений граждан, организаций и общественных объединений;
- рубрика, с проставлением необходимых отметок для включения в отчет на ССТУ.РФ.

2.3. Сроки рассмотрения обращений в письменной форме граждан

2.3.1. Обращения, поступившие в администрацию сельсовета по компетенции, рассматриваются в течение 30 дней. Указанный срок исчисляется со дня регистрации обращения в администрации.

2.3.2. Срок рассмотрения обращения в письменной форме исчисляется в календарных днях. В случае если окончание срока рассмотрения обращений приходится на выходной или нерабочий день, днем окончания срока считается предшествующий ему рабочий день.

2.3.3. Уполномоченное должностное лицо, давшее поручение о рассмотрении обращения, вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений граждан.

2.3.4. По дубликатному обращению, приобщенному к материалам рассмотрения первого обращения, срок рассмотрения соответствует сроку рассмотрения первого обращения в случае, если ответ на него не дан.

Если дубликатное обращение получено после направления ответа заявителю, то срок рассмотрения данного обращения не должен превышать 10 дней.

2.3.5. В случае направления запроса в другие государственные органы, органы местного самоуправления глава, либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения «на доклад» главе, заместителям представляется служебная записка, подготовленная непосредственным исполнителем, с обоснованием необходимости продления срока рассмотрения.

В случае принятия главой, заместителем решения о продлении срока рассмотрения заявителю направляется уведомление.

2.3.6. В случае если администрацией запрашивается информация о результатах рассмотрения обращения, то для решения вопроса о продлении срока рассмотрения такого обращения главе представляется служебная записка, содержащая просьбу о продлении срока рассмотрения обращения, подготовленная исполнителем, с приложением копии уведомления заявителя о продлении срока рассмотрения его обращения.

## 2.4. Направление обращений на рассмотрение

2.4.1. Специалист, ответственный за работу с обращениями граждан, рассматривающий почту, в день регистрации обращения вносит предложения главе:

- о сроках и порядке разрешения вопросов обращения, о необходимости представления информации отправителю обращения о результатах его рассмотрения;

- о направлении обращения на исполнение ответственному специалисту администрации сельсовета, по компетенции иную организацию, с сопроводительным письмом за подписью главы или его заместителя;

2.4.2. Решение о направлении письма на рассмотрение принимается исходя исключительно из его содержания, независимо от того, на чье имя оно адресовано.

2.4.3. Поступившие письма с оценкой деятельности администрации, ее отделов или должностных лиц, государственных органов или органов местного самоуправления, должностных лиц, государственных или муниципальных учреждений, регистрируются в общем порядке и направляются должностному лицу, в соответствии с компетенцией для ознакомления, о чем в течение 7 дней со дня регистрации сообщается гражданину уведомлением,

подписанным ответственным исполнителем.

2.4.4. Обращения в письменной форме, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации сельсовета, в течение 7 дней со дня регистрации направляются на рассмотрение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях вопросов, с уведомлением в тот же срок граждан, направивших обращения, о переадресации обращений, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ.

2.4.5. В случае перенаправления на рассмотрение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях вопросов, коллективного обращения в письменной форме, подписанного несколькими заявителями с указанием адреса каждого из них и просьбой направить ответ каждому из подписавшихся, уведомление о переадресации обращения направляется каждому гражданину на указанный им в обращении адрес. В остальных случаях уведомление направляется на адрес заявителя, указанного в регистрации первым.

2.4.6. Обращение в письменной форме, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (Губернатору Алтайского края) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

2.4.7. В случае если решение поставленных в обращении в письменной форме вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение 7 дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ.

2.4.8. Уведомления о переадресации обращений подписываются главой сельсовета или его заместителем.

2.4.9. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение органа местного самоуправления или должностному лицу, решение или действия (бездействие) которых обжалуется. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным частью 6 статьи 8 Федерального закона № 59-ФЗ, 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 соответствующие решение или действия (бездействие) в установленном порядке в суд.

В случае, если обжалуется конкретное решение либо конкретное действие (бездействие) конкретного должностного лица отдела администрации, жалоба направляется вышестоящему должностному лицу, руководителю отдела администрации для рассмотрения в порядке подчиненности.

В случае, если обжалуется ответ по предыдущему обращению заявителя, который был дан не руководителем отдела администрации, жалоба может быть направлена руководителю отдела администрации для рассмотрения в порядке подчиненности.

2.4.10. Жалобы на решения, действия (бездействия) главы, поступившие в адрес главы, направляются юристу Администрации Солонешенского района для разъяснения права заявителя обжаловать соответствующие решения или действия (бездействия) в установленном порядке.

2.4.11. Жалобы на решения, действия (бездействия) заместителя, также направляются для рассмотрения юристу Администрации Солонешенского района.

2.4.12. В случае, если обращение в письменной форме, поступившее на рассмотрение в администрацию, было ошибочно направлено в орган или должностному лицу, в компетенцию которых не входит решение поставленных в обращении вопросов, то указанный орган или должностное лицо в соответствии с требованиями части 3 статьи 8 Федерального закона № 59-ФЗ в течение семи дней со дня регистрации направляет обращение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ, а также руководителя, давшего поручение о рассмотрении вышеуказанного обращения, в случае, если была запрошена информация о результатах рассмотрения обращения.

2.4.13. Обращения с подписанными поручениями по их рассмотрению регистрируются в системе delo-web и направляются в личные кабинеты исполнителям в системе.

2.4.14. Уведомления авторам обращений регистрируются в системе delo-web, запечатываются в конверты и отправляются почтой либо отдаются нарочно.

2.4.15. Уведомления авторам обращений, поступивших по информационным системам общего пользования (электронная почта), направляются на электронный адрес, указанный в обращении, специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан.

2.4.16. Специалистом администрации Березовского сельсовета Солонешенского района, ответственным за работу с корреспонденцией, обеспечивается отправка обращений, направленных на рассмотрение заместителю.

2.5. Рассмотрение обращений в письменной форме граждан

2.5.1. В администрации сельсовета непосредственные исполнители

определяются главой сельсовета или его заместителем.

Поручение должно содержать фамилии и инициалы лиц, которым дается поручение, ясно сформулированный текст, "предписывающий действия, направленные на объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, порядок и срок исполнения, подпись главы или его заместителя.

2.5.2. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения: обеспечивает всестороннее, объективное и своевременное рассмотрение обращений;

в случае необходимости в установленном законодательством порядке запрашивает дополнительные материалы, необходимые для рассмотрения обращений; организует встречи с заявителем (-ями); организует создание комиссии для проверки фактов, составляя акт комиссионного рассмотрения обращения (приложение 3), изложенных в обращениях (с выездом на место и участием заявителей);

принимает меры по восстановлению или защите нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан. При наличии сведений о подтверждении фактов нарушения прав, свобод и законных интересов заявителей, изложенных в обращении, указывает, какие меры приняты к лицам, допустившим такие нарушения;

уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу, в компетенцию которых входит разрешение вопросов, содержащихся в обращении.

В случае, если обращение направлено не по принадлежности, исполнитель в пятидневный срок возвращает его с мотивированной служебной запиской на имя главы. В записке указывается должностное лицо администрации, в чью компетенцию входит решение поднимаемых в обращении вопросов. Не допускается передача обращения от одного исполнителя к другому, минуя специалиста, отвечающего за работу с обращениями граждан.

2.5.3. В случае если к тексту обращения в письменной форме заявителем приложены документы и материалы, не относящиеся к подтверждению доводов, изложенных в обращении, то рассмотрению подлежат только вопросы, содержащиеся в самом тексте обращения в письменной форме.

2.5.4. При рассмотрении повторных обращений анализируется имеющаяся по поднимаемым в них вопросам переписка.

Обращения в письменной форме одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными. Не являются повторными обращения одного и того же заявителя, но по разным вопросам, а также многократные обращения по одному и тому же вопросу, по которому заявителю давались исчерпывающие ответы.

2.5.5. Обращения в письменной форме с просьбами о личном приеме главой, заместителем рассматриваются по существу поднимаемых автором проблем и направляются на рассмотрение соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных вопросов. В



уведомлении заявителю о переадресации обращения по компетенции также даются разъяснения о порядке организации личного приема граждан главой и заместителем. Если в обращении не указана проблема, то заявителю ответственным специалистом направляется информация с разъяснениями о порядке организации личного приема граждан главой и заместителем, а заявление оформляется «в дело», как исполненное.

2.5.6. Обращения в письменной форме, содержащие в адресной части обращений пометку «лично», рассматриваются в соответствии с настоящим Порядком.

2.5.7. Обращения в письменной форме граждан, поступившие из редакций средств массовой информации, от руководителей политических партий и общественных объединений (в том числе с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения), рассматриваются в соответствии с настоящим Порядком.

2.5.8. В случае поступления в администрацию обращений в письменной форме, содержащих вопросы, ответы на которые размещены в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ на официальном сайте Администрации Солонешенского района в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданам, направившим обращения, в течение семи дней со дня регистрации обращений ответственным исполнителем сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официальных страниц в социальных сетях, на которых размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

2.5.9. В случае если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законом тайну, гражданину, направившему обращение, ответственным исполнителем сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

2.5.10. В случае, если в обращении в письменной форме гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, специалист, ответственный за работу с обращениями граждан, вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу (приложение 1) при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в администрацию сельсовета или одному и тому же должностному лицу администрации сельсовета.

О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение. Уведомление о прекращении переписки направляется автору за подписью главы или его заместителя.

2.5.11. При поступлении обращения, в котором содержится вопрос, по которому переписка прекращена, уполномоченное лицо, рассматривающее обращение, направляет заявителю уведомление, содержащее

сведения о прекращении переписки по указанному вопросу.

2.5.12. При поступлении в администрацию обращения, текст которого не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения ответственный специалист сообщается гражданину, направившему обращение.

2.5.13. При поступлении в администрацию просьбы гражданина о прекращении рассмотрения его обращения в случае, если обращение еще не было направлено на рассмотрение по компетенции поднимаемых вопросов, ответственный специалист, ответственный за работу с обращениями граждан, информируют заявителя о прекращении рассмотрения обращения. В случае переадресации ранее поступившего обращения от данного гражданина в иной орган или иному должностному лицу заявление о прекращении рассмотрения данного обращения в течение 7 дней направляется в соответствующий орган или должностному лицу с уведомлением гражданина, реализовавшего данное право.

По письменному запросу заявителю в 30-дневный срок возвращаются приложенные к обращению материалы (документы).

2.6. Ответы на обращения в письменной форме граждан.

Ответ на обращение в письменной форме должен соответствовать критериям своевременности, объективности, всесторонности.

2.6.1. Текст ответа на обращение в письменной форме должен излагаться ясно и понятно, последовательно, кратко, со ссылками на соответствующие нормативные правовые акты, давать исчерпывающие разъяснения на все поставленные в обращении вопросы. При наличии сведений о подтверждении фактов нарушения прав, свобод и законных интересов заявителей, изложенных в обращении, в ответе необходимо указать, какие меры приняты к лицам, допустившим такие нарушения.

В случае рассмотрения обращения в порядке переадресации, в тексте ответа на обращение в письменной форме заявителю должны содержаться наименование органа, направившего обращение, с указанием регистрационного номера и даты регистрации, а также регистрационный номер и дату регистрации обращения в органе, рассматривающем обращение.

2.6.2. Не допускается наличие исправлений (в том числе в реквизитах) в ответах на обращения граждан.

2.6.3. При ответе на коллективное обращение в письменной форме, подписанное несколькими заявителями с указанием адреса каждого из них и просьбой направить ответ каждому из подписавшихся, ответ дается каждому гражданину на указанный им в обращении адрес. В остальных случаях ответ дается на адрес заявителя, указанного в регистрации первым с пометкой «для информирования заинтересованных лиц».

2.6.4. В случае если ответ дается на несколько обращений одного и того же автора, то в нем перечисляются все адресаты, перенаправившие обращение, с указанием его регистрационного номера и даты регистрации, а также

регистрационные номера и даты регистрации обращений в органе, рассматривающем указанное обращение.

2.6.5. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в администрацию в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в администрацию в письменной форме, либо передается нарочно заявителю.

2.6.6. При получении на рассмотрение предложения, заявления или жалобы, 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 разъяснения порядка обжалования судебного решения, может быть размещен на официальном сайте Администрации Солонешенского района в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (с учетом соблюдения требований о недопустимости разглашения сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия).

2.6.7. Информация должностному лицу, запросившему информацию о результатах рассмотрения обращения, должна содержать изложение проблематики обращения, правовую оценку обоснованности требований заявителя, результатов рассмотрения и принятых мер. В информации должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения обращения. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок и условия окончательного решения вопроса.

2.6.8. Ответы заявителям подписываются главой или заместителем.

2.6.9. Запрашиваемая информация о результатах рассмотрения обращения, поступившего с сопроводительными документами федеральных и региональных органов власти, направляется в соответствующие органы в электронном виде, по почте простым почтовым отправлением.

2.6.11. Проект ответа в Администрацию Президента Российской Федерации, аппарат Правительства Российской Федерации, аппарат полномочного представителя Президента Российской Федерации в Сибирском федеральном округе, депутатам Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутатам Законодательного Собрания Алтайского края о результатах рассмотрения обращений, поступивших в их адрес и направленных в администрацию, готовится специалистом по компетенции и подписывается главой.

2.6.12. Информация на запросы по обращениям граждан из администрации Березовского сельсовета Солонешенского района, подготовленная исполнителем, подписывается главой и направляется ответственному специалисту администрации сельсовета.

2.6.13. Ответы заявителям от имени главы и заместителя, передаются для регистрации и отправки в приемную администрации сельсовета.

2.6.14. При направлении ответа на обращение, поступившее в форме электронного документа, по адресу электронной почты, указанной в обращении, подготовленный на бумажном носителе или в системе delo-

web ответ, подписывается собственноручно или по средствам криптографии ЭЦД. Гражданину направляется ответ в форме электронного образа документа посредством электронной почты.

2.6.15. При условии всестороннего и объективного рассмотрения обращения, а также полного фактического исполнения, принятого по нему решения специалист списывает материалы «в дело». В противном случае принимает дополнительные меры контроля до полного фактического исполнения принятого решения, всестороннего и объективного рассмотрения обращения.

В случае если исполнителей по рассмотрению обращения несколько и один из них дает промежуточный ответ, то автору поручения о рассмотрении обращения представляются ответы после рассмотрения обращения всеми исполнителями (при условии, что срок окончательного рассмотрения не превышает 60 дней).

После завершения рассмотрения обращения и направления ответа гражданину специалист администрации формирует в дело подлинник обращения и материалы, относящиеся к его рассмотрению (если в поручении по рассмотрению обращения не указано иное) на архивное хранение.

2.6.16. Исполнители несут предусмотренную законодательством Российской Федерации ответственность за исполнение поручения по обращениям и качество ответов.

2.6.17. При оценке содержания ответов на обращения, а также документов и материалов по запросам федеральных и региональных органов государственной власти должностным лицом, ответственным за работу с обращениями граждан, осуществляется:

проверка соблюдения сроков рассмотрения обращения и предоставления информации по запросам;

проверка оформления ответа на обращение и служебных документов, к которым приложены материалы, необходимые для рассмотрения обращения (бланка органа, даты и исходящего номера, ссылки на дату и номер контрольного обращения);

анализ содержания ответа на обращение и представленных документов и материалов (актов, фото- и видеоматериалов), раскрывающих обстоятельства и подтверждающих (опровергающих) доводы автора;

объективность и достаточность принятого решения по результатам рассмотрения обращения с вынесением одного из решений: «поддержано», в том числе «меры приняты», «не поддержано», «разъяснено»;

анализ наличия разъяснений о порядке реализации прав, свобод и законных интересов авторов (в случае принятия решения «разъяснено»);

проверка наличия ссылок на конкретные нормы права.

2.6.18. По результатам оценки ответа на обращение и представленных необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов специалист, ответственный за работу с обращениями граждан, принимает решение о соответствии ответа критериям своевременности, всесторонности, объективности рассмотрения, а также наличия правовых, экономических, технологических и прочих обоснований (в

зависимости от содержания обращения) принятых решений. Если ответ не соответствует хотя бы одному из указанных критериев, то указанными работниками выносятся предложения о его возврате исполнителю для принятия мер к устранению нарушений с указанием таких нарушений.

2.6.19. Решение о сроках устранения нарушений принимается главой или заместителем, по предложению специалиста, ответственного за работу с обращениями граждан, но в пределах общего срока рассмотрения обращения.

### 3. Порядок работы с устными обращениями граждан

#### 3.1. Организация приема граждан в администрации сельсовета

3.1.1. Прием граждан главой Березовского сельсовета Солонешенского района осуществляется по адресу: с. Березовка, ул. Советская, д. 19. Дата приема утверждается главой не позднее 10 числа, ежемесячно. Время приема с 9:00 до 12:00.

Информация о месте приема граждан в администрации главой сельсовета, об установленных днях и часах приема размещается на официальном сайте Администрации Солонешенского в сети «Интернет» и на официальных страницах в социальных сетях.

3.1.2. Прием граждан в приемной главы ведет специалист, ответственный за работу с обращениями граждан.

Помещения, выделенные для ведения приема граждан, должны соответствовать санитарным правилам СП 2.2.3670-20 «Санитарно-эпидемиологические требования к условиям труда» и требованиям Федерального закона от 24 ноября 1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации».

3.1.4. Рабочее место специалиста, осуществляющего прием граждан, оборудуется компьютером и оргтехникой.

3.1.5. Места ожидания и личного приема граждан оборудуются стульями, столами, противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, питьевой водой и одноразовой посудой. В помещении обеспечивается доступ для граждан с ограниченными физическими возможностями.

Заявители обеспечиваются канцелярскими принадлежностями, бумагой.

3.1.6. В фойе размещается информационный стенд в доступном для граждан месте.

3.1.7. Прием граждан осуществляется в порядке очередности по предварительной записи. Запись осуществляет специалист, ответственный за работу с обращениями граждан по телефону 8(38594)2-73-43. При предварительной записи заявитель указывает следующие данные: ФИО, адрес проживания, телефон, краткую суть вопроса. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

3.1.8. При приеме в администрации гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

3.1.9. Содержание устного обращения заносится в регистрационно-контрольную карточку приема гражданина в системе delo-web.

В учетную карточку приема вносятся:  
дата регистрации;  
регистрационный номер;  
фамилия, имя, отчество (при наличии) гражданина (в именной падеже) и его почтовый адрес;  
телефон (при наличии);  
содержание вопроса, которое должно быть ясным и понятным, отражать его суть;  
шифр тематики обращения согласно Типовому общероссийскому тематическому классификатору обращений граждан, организаций и общественных объединений;

рубрика, с проставлением необходимых отметок для включения в отчет на ССТУ.РФ

результат рассмотрения вопроса, содержащегося в устном обращении гражданина (разъяснено в ходе приема, принято обращение в письменной форме).

3.1.10. Ведущий прием специалист, в пределах своей компетенции, дает заявителю исчерпывающие разъяснения о порядке организации личного приема граждан в администрации.

В случае если в устном обращении гражданина содержатся вопросы, решение которых входит в компетенцию территориальных органов федеральных органов исполнительной власти и иных органов, осуществляющих публично значимые функции, заявителю дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

3.1.11. В случае если гражданин обратился в администрацию с просьбой об оказании бесплатной юридической помощи, ему предоставляется информация об адвокатах и нотариусах, для оказания бесплатной юридической помощи отдельным категориям граждан.

3.1.12. В случае поступления в администрацию уведомления о проведении публичного мероприятия приглашается ответственный специалист для дальнейшей организации работы с ним в порядке, установленном Федеральным законом от 19 июня 2004 г. № 54-ФЗ «О собраниях, митингах, демонстрациях, шествиях и пикетированиях».

3.1.13. В ходе приема гражданин вправе оставить обращение в письменной форме на имя главы или заместителя, которое подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ и Порядка.

3.1.14. Проведение гражданами фотосъемки, аудио- и видеозаписи, прямой трансляции в сети «Интернет» в администрации возможно только при условии, что это не повлечет за собой обнародование и дальнейшее использование изображений иных граждан, реализующих право на личное обращение в приемной главы, а также специалиста по работе с обращениями граждан, обеспечивающего реализацию данного правомочия, без их согласия.

3.2. Организация личных приемов граждан главой, заместителем главы.

3.2.1. Личный прием граждан проводится главой, заместителем согласно утвержденному графику  
(приложение 4).

3.2.2. Специалист, ответственный за работу с обращениями граждан организует приемы главы, заместителя главы администрации сельсовета.

3.2.3. График приема граждан должностными лицами администрации утверждается главой сельсовета и размещается на информационном стенде, на официальном сайте администрации, на официальных страницах в сети «Интернет».

3.2.4. Подготовка личных приемов граждан главой, заместителем главы осуществляется по результатам устных обращения гражданина с просьбой о записи на личный прием по конкретному вопросу по тел; 8(38594)2-73-43.

Гражданин в устном обращении с просьбой о проведении личного приема в обязательном порядке указывает фамилию, имя, отчество либо должность должностного лица, о личном приеме которым он ходатайствует, а также свою фамилию, имя и отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес или адрес электронной почты и содержание вопроса, требующего рассмотрения в ходе личного приема.

Также гражданин вправе указать номер телефона (при наличии) и информацию о том, куда он ранее обращался за разрешением поставленного вопроса, с приложением подтверждающих документов либо их копий.

3.2.5. В случае если решение вопроса, с которым гражданин обратился на личный прием к главе, находится в компетенции администрации и гражданин ранее не обращался по данному вопросу, главой может быть дано поручение о проведении личного приема гражданина заместителем или уполномоченными ими лицами по вопросам в соответствии с компетенцией поднимаемого вопроса.

3.2.6. К личным приемам (в том числе выездным) должностных лиц администрации сельсовета специалист, ответственный за работу с обращениями граждан, готовит подборку материалов по рассмотрению предыдущих письменных и устных обращений заявителей, и непосредственно принимает участие в приемах.

3.2.7. За день до приема список граждан, записавшихся на прием, и материалы по предварительному рассмотрению обозначенных вопросов передаются должностному лицу, которое будет вести прием граждан, для ознакомления и выработки проекта решения по поднимаемым заявителями вопросам.

3.2.8. По окончании личного приема должностное лицо доводит до сведения заявителя свое решение или информирует о том, кому поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а также откуда он получит ответ, либо разъясняют, где, кем и в каком порядке будет рассмотрено обращение по существу.

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

3.2.10. Должностные лица администрации проводят приемы граждан по личным вопросам в соответствии с графиком, утвержденным главой сельсовета.

Приём граждан должностными лицами в соответствии с графиком может быть проведён в населенных пунктах Березовского сельсовета Солонешенского района (выездной приём).

Порядок организации приёмов должностных лиц администрации аналогичен порядку организации личных приемов граждан в администрации.

3.2.11. В ходе работы «выездной приемной» на каждого заявителя заполняется регистрационно-контрольная карточка (Приложение 2).

Гражданам даются необходимые разъяснения, юридические консультации, оказывается оперативная помощь либо от них принимаются обращения в письменной форме на имя главы сельсовета. После чего они передаются на регистрацию специалисту, ответственному за работу с обращениями граждан и дальнейшая работа ведется в соответствии с Порядком.

3.2.12. Исполнение поручений по обращениям, принятым во время работы «выездной приемной», контролируется специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан.

3.2.13. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

3.2.14. Личный прием главой, заместителем главы ведется в индивидуальном порядке, за исключением случаев обращений граждан, нуждающихся в сопровождении.

3.2.15. Личный прием главой, заместителем главы проводится при предъявлении гражданином документа, удостоверяющего личность.

3.2.16. Поручения и (или) рекомендации главы, заместителя, данные в ходе личного приема, специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан вносятся в карточку личного приема гражданина. Карточки личного приема главой, заместителем оформляются в день проведения личного приема в системе Delo-web или согласно (приложение 2) при выездном приеме.

3.2.17. Регистрация личного приема подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента проведения личного приема граждан.

3.2.18. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки и гражданин согласен с дачей ему устного ответа в ходе личного приема, в карточке личного приема делается соответствующая отметка, а зарегистрированная карточка личного приема с резолюцией «разъяснено в ходе приема» списывается в дело.

Оригиналы карточек личного приема хранятся на бумажных носителях в течение пяти лет со дня регистрации.

3.2.19. В ходе личного приема гражданин вправе оставить обращение в письменной форме, которое подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ и Порядком.

3.2.20. Проведение гражданами фотосъемки, аудио- и видеозаписи, прямой трансляции в сети «Интернет» в ходе личного приема главой, заместителем возможно только при условии, если это не повлечет за собой обнародование и



дальнейшее использование изображений иных граждан, реализующих право на личное обращение, а также должностного лица, обеспечивающего реализацию данного правомочия, без их согласия.

4. Порядок и формы контроля за рассмотрением обращений граждан.

4.1. В администрации контроль за своевременным и всесторонним рассмотрением обращений граждан, поступающих на имя главы и заместителя, осуществляется специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан.

4.2. Контроль за своевременным и всесторонним рассмотрением обращений осуществляется путем проверки ответов, документов и материалов о результатах рассмотрения обращений.

4.3. Обращение и ответ могут быть возвращены исполнителю для повторного рассмотрения, если из ответа следует, что рассмотрены не все вопросы, поставленные в обращении, либо проблема заявителя рассмотрена формально.

Решение о возврате на дополнительное рассмотрение принимается главой сельсовета, его заместителем, по предложению ответственного за работу с обращениями граждан.

4.4. Решение о постановке обращений на контроль принимается главой, заместителем, по предложению ответственного за работу с обращениями граждан.

4.5. На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан. Постановка обращений на контроль также производится с целью устранения недостатков в работе специалистов администрации, получения материалов для обзоров обращений граждан, аналитических записок и информации, анализа принятых мер в случае повторных и многократных обращений.

4.6. При осуществлении контроля за своевременным рассмотрением обращений граждан проверяется срок рассмотрения обращений, сроки представления документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращений, и сроки представления, документов и материалов о результатах рассмотрения обращений, поставленных на контроль. Контроль за своевременностью рассмотрения обращений осуществляется специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан.

4.7. При осуществлении контроля за всесторонним рассмотрением обращений проверяется наличие необходимых реквизитов документа, анализируется содержание обращения в целях выявления причин нарушения прав, свобод и законных интересов гражданина и подготовки ответа на обращение на предмет:

- освещения всех вопросов, поставленных в обращении;
- раскрытия всех установленных обстоятельств;
- полноты принятых мер, направленных на восстановление и защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- наличия разъяснений о порядке реализации прав, свобод и законных интересов граждан;

наличия ссылок на конкретные нормы права.

4.8. Контроль за исполнением поручений по обращениям граждан включает:

постановку поручений по рассмотрению обращений граждан на контроль;  
подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;  
сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;  
снятие обращений с контроля;  
списание обращения «в дело».

4.9. Ответ на обращение, документы и материалы о результатах рассмотрения обращений подлежат представлению исполнителями в срок, указанный в поручении.

4.10. В случае выявления несоответствия ответов на обращения, поступившие на имя главы или заместителей, критериям, установленным пунктами 4.7, 4.8 Порядка, специалистом принимается решение о направлении информации о выявленных нарушениях в адрес руководителя соответствующего отдела, рассматривавшего обращение, с просьбой принять исчерпывающие меры к устранению выявленных нарушений и недопущению их впредь, а также рассмотреть вопрос о привлечении к дисциплинарной ответственности виновных должностных лиц.

4.11. Периодичность контроля за объективностью и достоверностью рассмотрения обращений граждан, поступивших на имя главы и заместителя с выходом (выездом) на место определяется планом работы специалиста, ответственного за работу с обращениями граждан.

4.12. Текущий контроль осуществляется путем проверки проекта ответа заявителю на соблюдение и исполнение должностными лицами положений законодательства о рассмотрении обращений граждан и Порядка.

4.13. Граждане вправе направлять в администрацию предложения, рекомендации по совершенствованию порядка рассмотрения обращений граждан, а также сообщения о нарушениях должностными лицами положений Инструкции, которые подлежат рассмотрению в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ и Порядка.

5. Информирование о порядке рассмотрения обращений граждан.

5.1. Информирование граждан осуществляется в устной, письменной форме (в том числе в форме электронного документа).

Должностные лица ответственные за работу с обращениями граждан, осуществляют информирование заявителей:

о графике работы администрации;  
о справочных телефонах и почтовых адресах администрации, органов исполнительной власти Алтайского края и органов местного самоуправления Солонешенского района;

об адресе официального сайта Администрации района в сети «Интернет», адресе электронной почты для направления обращений;

о порядке получения заявителем информации по вопросам организации рассмотрения обращений, в том числе с использованием информационных

систем;

о порядке, форме и месте размещения информации в печатных и сетевых изданиях.

Основные требования к информированию граждан: своевременность, полнота, актуальность, достоверность предоставляемой информации и ясность ее изложения.

5.2. Местонахождение Администрации сельсовета:

почтовый адрес: 659682, Алтайский край, Солонешенский район, с. Березовка, ул. Советская, 19.

Прием граждан в администрации осуществляется в соответствии с утвержденным графиком.

Телефон Администрации Березовского сельсовета Солонешенского района Алтайского края, по которому осуществляется прием телефонных звонков в соответствии с утвержденным режимом работы: 8 (38594) 2-73-43.

Официальный сайт Администрации Солонешенского района в сети «Интернет»: <https://soloneshenskoe-r22.gosweb.gosuslugi.ru>

5.3. Информирование граждан в администрации осуществляется при: непосредственном обращении гражданина лично по телефону, письменно почтой, электронной почтой;

размещении информационных материалов в сети «Интернет» на официальном сайте Администрации.

На входе в администрацию в доступном для обозрения месте размещается вывеска, содержащая информацию о режиме работы.

Консультирование граждан осуществляется как в устной, так и в письменной форме.

При информировании граждан о ходе и результатах рассмотрения обращений, ответах на телефонные звонки специалист, ответственный за работу с обращениями граждан подробно, в вежливой (корректной) форме информирует граждан по интересующим их вопросам. Если отсутствует возможность ответить на поставленный вопрос, гражданину сообщается телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию. При ответе на телефонный звонок специалист, ответственный за работу с обращениями граждан называет наименование отдела, свои фамилию, имя, отчество, замещаемую должность.

5.4. На информационном стенде в фойе администрации размещаются следующие материалы: Порядок работы с обращениями; телефоны и график работы, почтовый адрес, адреса электронной почты администрации; графики приема граждан должностными лицами администрации и иная информация, касающаяся вопросов рассмотрения обращений граждан.

к Порядку рассмотрения  
обращений граждан в Администрации  
Березовского сельсовета Солонешенского  
района Алтайского края

**УВЕДОМЛЕНИЕ  
о прекращении переписки**

На основании ч. 5 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» прошу дать разрешение прекратить переписку с

---

(Ф.И.О. заявителя)

по вопросу

---

---

— в связи с тем, что в обращении в письменной форме заявителя не содержится новых доводов или обстоятельств, а на предыдущие обращения:

1. \_\_\_\_\_  
(дата, номер)
2. \_\_\_\_\_  
(дата, номер)
3. \_\_\_\_\_  
(дата, номер)

давались подробные письменные ответы (копии ответов прилагаются).

Приложение: на \_ л. в \_\_\_ экз.

---

(должность) (подпись) (инициалы, фамилия)

к Порядку рассмотрения  
обращений граждан в  
Администрации Березовского  
сельсовета Солонешенского района

**РЕГИСТРАЦИОННО - КОНТРОЛЬНАЯ КАРТОЧКА**

№ \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_ г.

Ф.И.О.

\_\_\_\_\_  
Адрес, телефон

\_\_\_\_\_  
Дата поступления

\_\_\_\_\_  
Краткое содержание

\_\_\_\_\_  
Исполнитель

\_\_\_\_\_  
Резолюция

\_\_\_\_\_  
Сроки Исполнения

\_\_\_\_\_  
Автор Резолюции

\_\_\_\_\_  
(подпись) (Ф.И.О.)

\_\_\_\_\_  
Когда фактически рассмотрено

\_\_\_\_\_  
Содержание (результат рассмотрения)

\_\_\_\_\_  
Снял с Контроля

\_\_\_\_\_  
(подпись) (Ф.И.О.) дата

к Порядку рассмотрения  
обращений граждан в  
Администрации Березовского  
сельсовета Солонешенского района

**АКТ  
комиссионного рассмотрения обращения гражданина**

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ года

Мною

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

(Ф.И.О., должность)

в присутствии: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Рассмотрено обращение гражданина (Ф.И.О.)

\_\_\_\_\_

проживающего (ей) по адресу:

\_\_\_\_\_

По вопросу:

\_\_\_\_\_

В результате проверки установлены следующие факты, изложенные  
в обращении:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Даны следующие разъяснения:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Специалисты, производившие посещение:

\_\_\_\_\_

(подпись) Ф.И.О.

\_\_\_\_\_

(подпись) Ф.И.О.

Заявитель

\_\_\_\_\_

(подпись) Ф.И.О.

к Порядку рассмотрения  
 обращений граждан в Администрации  
 Березовского сельсовета Солонешенского  
 района

**ГРАФИК ПРИЕМА ГРАЖДАН  
 ГЛАВОЙ СЕЛЬСОВЕТА И ЗАМЕСТИТЕЛЕМ ГЛАВЫ  
 АДМИНИСТРАЦИИ СЕЛЬСОВЕТА**

Должность	ФИО	Дни приема	Дата приема	Время приема	Контактные данные