

АДМИНИСТРАЦИЯ ОЗИМОВСКОГО СЕЛЬСОВЕТА  
ПОСПЕЛИХИНСКОГО РАЙОНА АЛТАЙСКОГО КРАЯ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

20.07.2017

№ 16

ст. Озимая

Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан в Администрации Озимовского сельсовета Поспелихинского района Алтайского края

В соответствии со статьей 3 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и в целях совершенствования работы с обращениями граждан в Администрации Озимовского сельсовета Поспелихинского района Алтайского края ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить прилагаемый Порядок рассмотрения обращений граждан в Администрации Озимовского сельсовета Поспелихинского Алтайского края.
2. Обнародовать настоящее постановление в установленном порядке.
3. Контроль над исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава сельсовета

С.А. Костюк

УТВЕРЖДЕН  
постановлением  
Администрации сельсовета  
от 20.07.2017 № 16

## ПОРЯДОК

рассмотрения обращений граждан в Администрации Озимовского сельсовета  
Поспелихинского района Алтайского края

### 1. Общие положения

1.1. Порядок рассмотрения обращений граждан в Администрации Озимовского сельсовета Поспелихинского района Алтайского края (далее - «Порядок») устанавливает требования к организации работы при рассмотрении обращений граждан, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, направленные в Администрацию сельсовета или на имя должностных лиц Администрации сельсовета в письменной форме или в форме электронного документа, а также устных обращений граждан, поступивших в Администрацию сельсовета, в том числе в ходе личного приема.

1.2. Организация работы с обращениями граждан осуществляется в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и Алтайского края.

1.3. В Порядке используются основные термины, предусмотренные статьей 4 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - «Федеральный закон»).

### 2. Прием, учет и первичная обработка обращений граждан

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

2.2. Письменные обращения граждан, адресатом которых является Администрация сельсовета, должностные лица Администрации, направляются на почтовый адрес: ул. Центральная, д. 1, ст. Озимая Поспелихинского района Алтайского края, 659710. Обращения в электронном виде направляются через официальный сайт Администрации Поспелихинского района Алтайского края (<http://www.pos-admin.ru>) или на электронный адрес Администрации Озимовского сельсовета ([ozimovskiyselsovet@mail.ru](mailto:ozimovskiyselsovet@mail.ru)).

2.2. Прием, учет, первичную обработку поступивших в Администрацию сельсовета обращений граждан осуществляет секретарь Администрации сельсовета. Все письменные обращения граждан, поступившие в конвертах, подлежат обязательному вскрытию и

предварительному просмотру.

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

2.5. В письменном обращении гражданин в обязательном порядке указывает:

1) наименование государственного органа, в который направляется письменное обращение, - Администрация Озимовского сельсовета Поспелихинского района 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, ставит личную подпись и дату.

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

2.6. Обращение, поступившее в Администрацию сельсовета в электронной форме, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом и настоящим Порядком. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает:

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

2) адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа;

3) почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме;

4) суть предложения, заявления или жалобы.

Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

2.7. 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.

2.8. Отказ в рассмотрении обращений граждан, содержащих вопросы, разрешение которых входит в компетенцию Администрации сельсовета, недопустим, за исключением случаев, предусмотренных подпунктами 2.9 - 2.12 настоящего Порядка.

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

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

2) текст письменного обращения не поддается прочтению. Данное обращение не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

3) текст обращения содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи. Гражданин, направивший обращение, уведомляется о недопустимости злоупотребления правом;

4) ответ на поставленный в обращении вопрос не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну. Гражданин, направивший обращение, уведомляется об этом.

2.10. 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.

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

2.12. 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 Администрации сельсовета или должностное лицо Администрации сельсовета вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения были адресованы Администрации сельсовета или главе Администрации сельсовета. Гражданин, направивший обращение, уведомляется о данном решении.

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

2.14. Подготовка ответов на обращения граждан по вопросам, касающимся разъяснения применения нормативных правовых актов Администрации сельсовета, осуществляется специалистом Администрации сельсовета, разработавшим правовой акт.

### 3. Регистрация обращений граждан

3.1. Обращение подлежит обязательной регистрации секретарем Администрации сельсовета в течение трех дней с момента поступления в Администрацию сельсовета.

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. Секретарь Администрации сельсовета по результатам ознакомления с текстом обращения направляет его на рассмотрение главе Администрации сельсовета.

3.4. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации сельсовета, должностных лиц Администрации сельсовета, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган, организацию или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о его переадресации, за исключением случаев указанных в подпункте 2 пункта 2.9 настоящего Порядка.

Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации по подведомственности в территориальный орган федеральной миграционной службы с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

3.5. Запрещается направлять жалобы граждан 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 судебном порядке.

3.6. Жалобы граждан на результаты рассмотрения обращений, действия (бездействие) должностных лиц Администрации сельсовета в связи с рассмотрением обращений направляются главе Администрации сельсовета.

3.7. В случае если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам.

4. Порядок и сроки рассмотрения обращений граждан, организация контроля за их рассмотрением

4.1. Обращения граждан, поступившие в Администрацию сельсовета и относящиеся к компетенции Администрации сельсовета, согласно Федеральному закону рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации за исключением случая, указанного в пункте 4.2 настоящего Порядка.

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

4.3. Должностные лица Администрации сельсовета: обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения (в случае необходимости с участием гражданина, направившего обращение);

запрашивают, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других 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 гражданина; дают письменный ответ на поставленные в обращении вопросы, за исключением случаев, указанных в подпунктах 2.10-2.13 настоящего Порядка;

уведомляют гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

4.4. Если вопросы, поставленные в обращении, не входят в компетенцию специалиста Администрации сельсовета, то обращение в течение двух дней возвращается к секретарю Администрации с сопроводительным письмом за подписью специалиста Администрации с предложениями о переадресации обращения.

Секретарь Администрации сельсовета дальнейшую работу с обращением осуществляет согласно подпунктам 3.3-3.4 настоящего Порядка.

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

4.6. Администрация сельсовета при направлении обращения на рассмотрение должностным лицам органов и организаций, указанных в подпункте 3.4 настоящего Порядка, может в случае необходимости запрашивать у них документы и материалы о результатах рассмотрения обращения.

4.7. Контроль за своевременным, объективным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляет секретарь Администрации

сельсовета.

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

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

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

4.11. Контроль за своевременным рассмотрением обращений граждан, поступивших в Администрацию сельсовета и находящихся в его компетенции, осуществляется секретарем Администрации сельсовета.

## 5. Личный прием граждан

5.1. Организация личного приема граждан в Администрации сельсовета включает:

- 1) предварительную запись граждан;
- 2) регистрацию граждан;
- 3) прием граждан должностными лицами Администрации сельсовета;
- 4) первичную обработку материалов приема;
- 5) направление поручения исполнителям;
- 6) подготовку ответов заявителям.

5.2. Предварительная запись на личный прием к главе Администрации сельсовета, должностным лицам Администрации сельсовета осуществляется по телефонам 8(385 56) 28 666 либо по адресу: ул. Центральная д. 1, ст. Озимая, 659710, кабинет № 1 в соответствии с режимом работы.

5.3. Гражданину, обратившемуся в Администрацию сельсовета для записи на личный прием к главе Администрации, предлагается записаться на личный прием к должностному лицу Администрации сельсовета, в пределах компетенции которого находится предмет обращения.

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

5.5. Гражданину разъясняется порядок предварительной записи и проведения личного приема, предлагается изложить суть вопроса или просьбы в письменной форме или в форме электронного обращения.

Секретарь Администрации сельсовета 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 должностных лиц Администрации сельсовета, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

5.6. Личный прием граждан должностными лицами Администрации сельсовета проводится согласно предварительной записи в соответствии с утвержденным графиком приема.

5.7. Регистрация граждан на личный прием осуществляется секретарем Администрации сельсовета в день приема при наличии документа, удостоверяющего личность.

5.8. Гражданину при проявлениях им агрессии либо неадекватного поведения в предварительной записи и регистрации на личный прием отказывается.

5.9. В случае невозможности проведения личного приема граждан в связи с болезнью, отпуском, командировкой, иной уважительной причиной глава Администрации сельсовета, специалисты Администрации своевременно сообщают об этом секретарю Администрации сельсовета, и граждане предупреждаются о переносе проведения личного приема на более поздний срок.

5.10. В день проведения личного приема граждан секретарем Администрации сельсовета заполняется журнал регистрации обращений граждан.

5.11. Должностными лицами Администрации сельсовета одновременно ведется прием только одного гражданина, за исключением коллективного обращения граждан. Должностные лица Администрации сельсовета при рассмотрении обращения гражданина в пределах своей компетенции могут приглашать на прием должностных лиц Администрации сельсовета, органов местного самоуправления поселения, в случае если решение поставленных в обращении вопросов относится к их ведению.

5.12. 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 журнале регистрации личного приема граждан. В остальных случаях должностным лицам Администрации сельсовета даются поручения подготовить ответ на поставленные в обращении вопросы в установленные Федеральным законом сроки. Поручения фиксируются в журнале в ходе проведения личного приема.

5.13. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом и настоящим Порядком.

5.14. Должностные лица Администрации сельсовета при необходимости проводят выездные приемы граждан.

5.15. Предварительная работа по организации личного приема граждан должностными лицами Администрации сельсовета осуществляется секретарем Администрации сельсовета.

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

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

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

## 6. Организация работы с устными обращениями граждан

С устными обращениями граждане обращаются лично либо по телефону. Все обращения подлежат регистрации и рассмотрению секретарем Администрации сельсовета. Устные обращения, поступившие в ходе встреч с населением и других открытых форм общения главы Администрации сельсовета с гражданами, оформляются ответственными за организацию проводимого мероприятия должностными лицами в письменном виде и представляются за подписью руководителя для регистрации и рассмотрения в порядке, установленном Федеральным законом и настоящим Порядком.

## 7. Формирование дел с обращениями граждан

7.1. Письменные обращения граждан вместе с материалами по результатам их рассмотрения после снятия с контроля передаются секретарю Администрации сельсовета.

7.2. В папку «Дело» вкладываются:

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

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

4) копия ответа заявителю по результатам рассмотрения его обращения.

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

7.4. Обращения, рассматриваемые в электронном виде и ответы на них, распечатываются и вкладываются в папку «Дело».