РЕСПУБЛИКА АЛТАЙ
УСТЬ-КОКСИНСКИЙ РАЙОН
СЕЛЬСКАЯ АДМИНИСТРАЦИЯ
ЧЕНДЕКСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ

АЛТАЙ РЕСПУБЛИКА
КОКСУУ-ООЗЫ АЙМАК
ЧЕНДЕКТЕГИ ЈУРТ ЈЕЗЕЕЗИИИН
АДМИНИСТРАЦИЯЗЫ

649470 с.Чендек, ул. Садовая, 15, тел.8(38848) 25-4-35
факс.8(38848) 25-4-42, E-mail: chendek-ra@yandex.ru

ПОСТАНОВЛЕНИЕ № 40

«07» мая 2026 года с. Чендек

Об утверждении Порядка организации работы с обращениями граждан в сельской администрации муниципального образования «Чендекское сельское поселение» Усть-Коксинского района Республики Алтай

В целях совершенствования работы с обращениями граждан в сельской администрации муниципального образования «Чендекское сельское поселение», обеспечения соблюдения порядка и сроков рассмотрения обращений граждан, установленных Федеральным законом от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", руководствуясь Уставом муниципального образования «Чендекское сельское поселение»,

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить Порядок организации работы с обращениями граждан в сельской администрации муниципального образования «Чендекское сельское поселение» согласно приложению N 1 к настоящему Постановлению, изложив его в новой редакции.
2. Признать утратившим силу Постановление от 15.05.2024г. № 25 «Об утверждении Порядка организации работы с обращениями граждан в сельской администрации муниципального образования «Чендекское сельское поселение» Усть-Коксинского района Республики Алтай»
3. Разместить настоящее Постановление на официальном сайте муниципального образования «Усть-Коксинский район» Республики Алтай в разделе МО «Чендекское сельское поселение».
4. Контроль за исполнением настоящего Постановления оставляю за собой.

Глава Чендекского сельского поселения М.П. Хомякова

Приложение N 1
к Постановлению
главы Чендекского сельского
поселения от 07.05.2026 года № 40

Порядок организации работы с обращениями граждан в сельской администрации муниципального образования «Чендекское сельское поселение»

I. Общие положения

1. Настоящий Порядок разработан на основании Федерального закона от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Устава муниципального образования «Чендекское сельское поселение», в целях установления единого порядка организации работы с обращениями граждан в сельской администрации муниципального образования Чендекского сельское поселение.

2. В сельской администрации муниципального образования «Чендекское сельское поселение» обращения граждан (их объединений), юридических лиц (их объединений), индивидуальных предпринимателей (далее соответственно - обращения, граждане), рассматривают глава муниципального образования (лицо, исполняющее его полномочия), ведущий специалист, специалисты сельской администрации.

3. Рассмотрению подлежат обращения, поступившие в сельскую администрацию муниципального образования «Чендекское сельское поселение» в письменной форме или в форме электронного документа, а также устные обращения, в том числе:
а) доставленные лично в сельскую администрацию Чендекского сельского поселения;
б) поступившие по почте;
в) направленные в форме электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - Единый портал), либо официального сайта муниципального образования «Чендекское сельское поселение» в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан (если иное не установлено Федеральным законом от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации");
г) принятые Главой во время проведения личного приема граждан.

4. Глава муниципального образования (лицо, исполняющее его полномочия):
1) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;
2) запрашивает, 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;
3) принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
4) дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";
5) уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

5. Глава вправе проверить исполнение принятого им решения по обращению, в том числе, фактическое исполнение которого предусмотрено в срок, превышающий срок рассмотрения обращения, установленный законодательством.

6. Организация ведения делопроизводства по обращениям осуществляется:
а) специалистом 3 разряда;
б) специалистами сельской администрации (далее - ответственное лицо).

II. Организация личного приема граждан Главой поселения

7. Личный прием граждан в государственных органах, органах местного самоуправления проводится их руководителями и уполномоченными на то лицами. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

Организация личного приема граждан осуществляется специалистом (лицом, его заменяющим) (далее - специалист).

9. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

8. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию данных государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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.

10. Прием граждан Главой поселения осуществляется в порядке очередности и по предъявлению гражданами документов, удостоверяющих личность, в соответствии с утвержденным распоряжением главы муниципального образования (лицом, исполняющим его полномочия) графиком личного приема граждан Главой.

Участники специальной военной операции и члены их семей обладают правом на личный прием в первоочередном порядке.

Продолжительность личного приема одного гражданина составляет не более 15 минут; на рассмотрение коллективного обращения граждан отводится не более 20 минут. Контроль за продолжительностью личного приема граждан осуществляет специалист.

Проведение фотосъемок, видео- и звукозаписи в ходе личного приема граждан допускается только с согласия Главы, осуществляющего личный прием.

11. График личного приема граждан Главой (далее - график личного приема) содержит следующие сведения: должность, фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) лица, ведущего прием, периодичность, порядок, время и место (адрес) проведения приема.

12. График личного приема размещается в здании сельской администрации на информационном стенде, в доступных для ознакомления местах, а также на официальном сайте в сети "Интернет".

13. Запись граждан на личный прием Главы в сельской администрации осуществляется специалистом в день приема в соответствии с утвержденным графиком личного приема.

14. Специалист в ходе записи на прием заносит данные гражданина в карточку регистрации обращений, проводит с ним предварительную беседу, консультирует, разъясняет порядок рассмотрения его вопроса.
15. В ходе записи на личный прием гражданин должен сообщить, предъявив документ, удостоверяющий личность:
фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии);
адрес места жительства (регистрации);
контактный телефон;
льготную категорию;
четко сформулированный вопрос, который будет обсуждаться в ходе личного приема, с целью предварительной проработки вопроса.
16. Список граждан на личный прием (далее - список) формируется специалистом и направляется на бумажном носителе Главе в день приема.
17. Список содержит следующую информацию:
фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) и должность руководителя;
место и время проведения личного приема;
фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) граждан, внесенных в список, с указанием очередности каждого;
сведения о месте жительства (почтовом адресе), номере телефона (при наличии) гражданина;
содержание вопросов обращения.
18. К списку прилагается информация об имеющихся обращениях граждан, указанных в списке, и результатах их рассмотрения. Организацию сбора информации осуществляет специалист.
19. В случае повторного обращения гражданина специалист осуществляет подборку имеющихся материалов по ранее рассмотренному обращению и представляет их Главе, ведущему личный прием, вместе с карточкой личного приема.
20. Во время проведения личного приема Глава дает ответ на обращение с согласия гражданина устно в случае, если изложенные в обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, при этом соответствующая запись делается в карточке личного приема, или информирует гражданина о том, кому будет поручено рассмотрение его обращения и подготовка ответа по нему.
21. По результатам личного приема Глава заполняет карточку личного приема с учетом озвученных гражданином вопросов и своих резолюций с датой исполнения.
22. По результатам приема граждан специалист в день приема делает соответствующую отметку в регистрационной карточке приема граждан.
23. Резолюция Главы поселения оформляется в соответствии с Правилами делопроизводства в государственных органах, органах местного самоуправления, утвержденного Приказом Росархива от 22.05.2019 N 71 "Об утверждении Правил делопроизводства в государственных органах, органах местного самоуправления"(далее – Правила делопроизводства)
24. Регистрационную карточку с резолюцией, поступившую не по компетенции, исполнитель по согласованию с Главой поселения (иным уполномоченным лицом) в течение двух рабочих дней возвращает специалисту (ответственному лицу) для его переадресации.

III. Организация делопроизводства по письменным и иным обращениям граждан

25. Письменные обращения регистрируются в системе электронного документооборота и делопроизводства у специалиста администрации муниципального образования «Чендекское сельское поселение», в течение трех дней с даты поступления обращения.
26. При поступлении обращения в день, предшествующий праздничным или выходным дням, регистрация производится в первый рабочий день, следующий за праздничным или выходным днем.
27. Письменные обращения, поступившие в форме электронного документа неоднократно в один и тот же день от одного и того же заявителя с одним и тем же вопросом (идентичный текст обращения), регистрируются и рассматриваются как единое обращение.
28. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, почтовый адрес или адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном 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 в соответствии с его компетенцией.
29. На письменные обращения, не являющиеся заявлениями, жалобами, которые не содержат конкретных предложений или просьб (в том числе стандартные поздравления, соболезнования, письма, присланные для сведения), ответы не даются.
30. Письменные обращения, по которым имеется поручение Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации, Председателя Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, Председателя Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, полномочного представителя Президента Российской Федерации в Сибирском федеральном округе, главного федерального инспектора в Республике Алтай, аппарата полномочного представителя Президента Российской Федерации в Сибирском федеральном округе, Главы Республики Алтай, Председателя Правительства Республики Алтай направляются главе муниципального образования «Чендекское сельское поселение» (лицу, исполняющему его полномочия).
31. Письменные обращения на иностранном языке направляются специалисту 3 разряда сельской администрации для организации их перевода не позднее рабочего дня, следующего за днем регистрации обращений. Перевод обращения на иностранном языке осуществляется в течение 4 рабочих дней со дня регистрации обращения.
32. На письменное обращение, поступившее в сельскую администрацию, создается регистрационная карточка, в которой также формулируются содержащиеся в обращении вопросы, определяется тематика и руководитель, к компетенции которого относится его рассмотрение.
33. В правом нижнем углу первой страницы письменного обращения на бумажном носителе специалистом указывается регистрационный номер и дата регистрации обращения, в том числе с использованием соответствующего штампа.
34. Зарегистрированные обращения на бумажном носителе не позднее рабочего дня, следующего за днем регистрации обращений, передаются главе муниципального образования «Чендекское сельское поселение» (лицу, исполняющему его полномочия), а в случае, предусмотренном пунктом 30 настоящего Порядка, не позднее 5 рабочих дней со дня регистрации с приложением перевода обращения.

IV. Мониторинг рассмотрения обращений

35. Мониторинг (описание хода, этапов) рассмотрения обращений ведется специалистом.
36. Мониторинг рассмотрения обращения состоит из следующих этапов:
а) направление обращения на исполнение согласно резолюции Главы поселения;
б) представление информации об исполнении резолюции;
в) решение Главы о продлении срока рассмотрения обращения;

г) направление ответа автору обращения;
д) решение руководителя о завершении рассмотрения обращения (списании в дело).
37. Передача материалов (на бумажном носителе) на каждом этапе рассмотрения обращения от руководителей к исполнителям и обратно осуществляется через специалиста. Пакет документов по рассмотрению обращения формируется исполнителем (ответственным исполнителем).

V. Требования к подготовке ответов, запросов, информации по обращениям

38. Проекты ответов авторам обращений, запросов в органы государственной власти, органы местного самоуправления и иным должностным лицам, информация руководителям указанных органов или должностных лиц за подписью руководителей представляются специалисту, завизированные Главой поселения на бумажном носителе.
39. Ответы авторам обращений, запросы в органы государственной власти, органы местного самоуправления и иным должностным лицам, информация руководителям указанных органов или должностным лицам, подготовленные исполнителем для подписи руководителем, представляются в отдел, подразделение по работе с обращениями граждан (ответственному лицу) с указанием исполнителя. Бланк ответа на обращение согласно приложению № 1 к настоящему Порядку.
40. Если последний день исполнения резолюции приходится на нерабочий день, то днем исполнения считается предшествующий рабочий день.
41. Подготовка и оформление документов, подлежащих отправке автору обращения, вышестоящему органу, организации на бумажном носителе, осуществляются согласно Правил делопроизводства.
42. Регистрация документов, подлежащих отправке автору обращения, вышестоящему органу, организации, после подписания на бумажном носителе осуществляется специалистом по работе с обращениями граждан (ответственным лицом) и конвертуется для отправки почтой в соответствии с Правилами делопроизводства.
43. Ответ на обращение направляется соответственно специалистом в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в форме электронного документа, либо по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, при использовании Единого портала или иной информационной системы и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме. Кроме того, на поступившее обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, 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 с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации" на официальном сайте сельской администрации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

VI. Постановка обращений на дополнительный контроль и продление сроков рассмотрения обращений

44. В соответствии с частью 2 статьи 12 Федерального закона от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ, а также в случае направления запроса о представлении необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов срок рассмотрения обращения может быть продлен Главой поселения не более чем на тридцать календарных дней, с уведомлением гражданина о продлении срока рассмотрения его обращения.

VII. Завершение рассмотрения обращения, формирование и архивирование дела

45. Завершающим этапом рассмотрения обращения является процедура его списания. Решение Главы поселения о списании обращения оформляется словосочетанием "С/К", датой и подписью руководителя, рассматривающего обращение, которые указываются на последнем по хронологии документе (информации исполнителя, копии ответа автору обращения и т.п.), и созданием соответствующей резолюции в регистрационной карточке. Списание в дело обращений с личного приема осуществляется путем заполнения необходимых реквизитов в карточке учета обращений на личном приеме Главой поселения и созданием соответствующей резолюции в системе электронного документооборота и делопроизводства в сельской администрации.

46. Специалистом по работе с обращениями граждан (ответственным лицом) в регистрационной карточке делается отметка об итогах рассмотрения и проставления индекса для дальнейшего хранения согласно номенклатуре дел в сроки, установленные Правилами делопроизводства.

47. Списанное в установленном порядке обращение вместе с копией ответа гражданину, перепиской должностных лиц, актами обследования, иными документами, относящимися к рассмотрению обращения, формируются специалистом по работе с обращениями граждан (ответственным лицом) в дела. Дела хранятся в твердых архивных папках (допускается группирование 40 - 50 дел в одну папку), озаглавленных с использованием реквизитов утвержденной номенклатуры дел в сельской администрации Чендекского сельского поселения.

48. Архивирование дел по обращениям ведут специалист по работе с обращениями граждан (ответственное лицо). Хранение и списание дел осуществляется в сроки, установленные номенклатурой, дел в сельской администрации Чендекского сельского поселения.

VIII. Контроль и составление отчетности

49. Общий контроль соблюдения действующего законодательства при рассмотрении обращений в сельской администрации Чендекского сельского поселения ее структурных подразделениях осуществляет специалист 3 разряда.

50. Специалист по работе с обращениями граждан (ответственное лицо) осуществляют контроль за соблюдением установленных законодательством сроков рассмотрения обращений, формы подготовки документов.

51. Контроль за качеством подготовки и полноты ответов, содержанием иных документов по обращениям и своевременностью исполнения поручений осуществляет специалист 3 разряда.

52. Контроль за своевременностью исполнения резолюций и составление отчетов осуществляет специалист 3 разряда.

Приложение №1
К Порядку организации работы
с обращениями граждан в сельской
администрации Чендекского сельского поселения

Бланк для ответа на обращение

РЕСПУБЛИКА АЛТАЙ
УСТЬ-КОКСИНСКИЙ РАЙОН
СЕЛЬСКАЯ АДМИНИСТРАЦИЯ
ЧЕНДЕКСКОГО СЕЛЬСКОГО
ПОСЕЛЕНИЯ

АЛТАЙ РЕСПУБЛИКА
КОКСУУ-ООЗЫ АЙМАК
ЧЕНДЕКТЕГИ JУРТ
JЕЗЕЕЗИНИН
АДМИНИСТРАЦИЯЗЫ

649470 с.Чендек, ул. Садовая, 15, тел.8(38848) 25-4-35
факс.8(38848) 25-4-42, E-mail: chendek-ra@yandex.ru

Здесь указывается дата и № исходящего
с. Чендек