

РАСПОРЯЖЕНИЕ

ІАКААН

от «11» февраля 2026г. №10
с. Узнезя

**Об утверждении
Инструкции о порядке организации работы
с обращениями граждан**

В целях реализации Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», в соответствии с Федеральным законом от 6 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»:

1. Утвердить прилагаемую Инструкцию о порядке организации работы с обращениями граждан.
2. Признать утратившим силу распоряжение Главы Узнезинского сельского поселения от 15 апреля 2019 года № 27 «Об утверждении инструкции о порядке организации работы с обращениями граждан».
3. Настоящее распоряжение разместить на официальном сайте муниципального образования Узнезинское сельское поселение.
4. Контроль за исполнением настоящего распоряжения оставляю за собой.

Глава
Узнезинского сельского поселения

С.Д. Ситников



ИНСТРУКЦИЯ о порядке организации работы с обращениями граждан

I. Общие положения

1. Настоящая Инструкция устанавливает требования к организации работы рассмотрению обращений граждан, поступивших Главе Узнезинского сельского поселения и (или) в сельскую администрацию Узнезинского сельского поселения в письменной форме или в форме электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее-Единый портал), либо официального сайта сельской администрации Узнезинского сельского поселения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее-сайт администрации), обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан (если иное не установлено Федеральным законом от 2 мая 2006г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее-Федеральный закон № 59-ФЗ), индивидуальных и коллективных (далее-обращения граждан), а также проведению личного приема граждан Главой Узнезинского сельского поселения.

2. Работа по рассмотрению обращений граждан и проведению личного приема граждан организуется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, международными договорами Российской Федерации, федеральными конституционными законами, Федеральным законом № 59-ФЗ, иными федеральными законами, законами и иными нормативными правовыми актами Республики Алтай, а также настоящей Инструкцией.

3. Граждане, имеют право обращаться к Главе Узнезинского сельского поселения и в сельскую администрацию Узнезинского сельского поселения (далее-администрация):

а) в письменной форме, в форме электронного документа с использованием Единого портала либо сайта администрации, обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан;

б) лично (на личных приемах);

II. Прием, учет и первичная обработка письменных обращений граждан

4. Обращения граждан, поступившие Главе Узнезинского сельского поселения и в администрацию, подлежат обязательному рассмотрению.

Почтовый адрес для обращений граждан, направляемых в письменной форме: 649232, Республика Алтай, Чемальский район, село Узнезя, улица Новые Черёмушки, дом 12.

Обращения граждан в форме электронного документа с использованием сайта администрации направляются через интернет-приемную на сайте администрации по ссылке: spuznezia@bk.ru

Телефон: +7 (38841)2-75-22.

5. Рассмотрение обращений граждан является должностной обязанностью Главы Узнезинского сельского поселения.

6. Работу с обращениями граждан, поступившими Главе Узнезинского сельского поселения и в администрацию, организует специалист администрации, в чьи должностные обязанности входит работа с обращениями граждан (далее – специалист

администрации). Прием, учет и первичную обработку поступивших в администрацию письменных обращений граждан осуществляет специалист администрации.

7. Гражданин в своем обращении в письменной форме в обязательном порядке указывает либо наименование муниципального органа, в который направляет обращение в письменной форме, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает 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.

В обращении в форме электронного документа с использованием Единого портала либо сайта администрации, гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), а также адрес электронной почты либо использует адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале или на сайте администрации, по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

8. При получении обращения гражданина проверяются установленные статьей 7 Федерального закона № 59-ФЗ реквизиты обращения, наличие указанных автором вложений и приложений.

9. При рассмотрении обращения гражданина 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 муниципальный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

Отказ в рассмотрении обращений граждан, содержащих вопросы, разрешение которых входит в компетенцию Главы Узнезинского сельского поселения и администрации недопустим, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 40 настоящей Инструкции.

10. Рассмотрение обращений граждан может производиться с выездом на место по отдельному поручению Главы Узнезинского сельского поселения.

11. Обращения граждан, содержащие в адресной части обращения пометку «Лично», рассматриваются на общих основаниях в соответствии с настоящей Инструкцией.

III. Регистрация письменных обращений

12. Обращение гражданина подлежит обязательной регистрации в течение трех дней со дня поступления в администрацию. Регистрация обращений производится в системе электронного документооборота (далее – Система).

В случае поступления обращения гражданина после окончания рабочего дня, предшествующего нерабочему праздничному или выходному дню, либо в нерабочий праздничный или выходной день его регистрация производится на следующий рабочий день после нерабочего праздничного или выходного дня.

13. При регистрации обращений определяется их тематическая принадлежность. Специалист администрации направляет обращение Главе Узнезинского сельского поселения.

14. Запрещается направлять жалобы граждан на рассмотрение в муниципальный орган или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется. В случае, если в соответствии с запретом невозможно направление жалобы на рассмотрение в муниципальный орган или должностному лицу, в компетенцию которых

входит решение поставленных в обращении гражданина вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

15. При регистрации в Системе заполняется регистрационная карточка, в которую заносится информация о поступившем обращении гражданина:

а) дата поступления обращения гражданина;

б) фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина. При регистрации коллективных обращений граждан в регистрационную карточку заносится первая фамилия в списке авторов письма или лица, уполномоченного на получение ответа;

в) почтовый адрес или адрес электронной почты гражданина;

г) тема обращения гражданина;

д) суть обращения гражданина;

е) должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения гражданина.

16. Обращение гражданина, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Главы Узнезинского сельского поселения и администрации, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

В случае если решение поставленных в обращении гражданина вопросов относится к компетенции нескольких исполнительных органов государственной власти Республики Алтай, органов местного самоуправления в Чемальском районе или Республике Алтай, или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие исполнительные органы государственной власти Республики Алтай, органы местного самоуправления в Чемальском районе или Республике Алтай или соответствующим должностным лицам.

Обращение гражданина, 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 Главе Узнезинского сельского поселения с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

17. Если письменное обращение гражданина поступило из Администрации Президента Российской Федерации, Правительства Российской Федерации, Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, иных государственных органов, а также депутатов всех уровней, к которым прилагаются письма граждан или в которых идет речь об обращениях граждан в регистрационной карточке указывается соответствующий орган или депутат.

18. На первой странице обращения гражданина в правом нижнем углу (или на свободном поле) проставляется регистрационный штамп, где указывается дата регистрации и входящий номер.

IV. Порядок рассмотрения отдельных обращений, сроки рассмотрения письменных обращений, организация контроля за их рассмотрением

19. Обращение гражданина, поступившее в администрацию и относящееся к компетенции Главы Узнезинского сельского поселения, согласно Федеральному закону №59-ФЗ рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации, за исключением обращения гражданина, поступившего Главе Узнезинского сельского поселения и содержащего информацию о фактах возможных нарушений законодательства

Российской Федерации в сфере миграции, которое рассматривается в течение 20 дней со дня регистрации.

20. При рассмотрении обращения гражданин имеет право:

а) представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

б) знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

в) получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона № 59-ФЗ, а в случае, предусмотренном частью 5.1 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ, на основании обращения с просьбой о его предоставлении, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

г) обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с федеральным законодательством;

д) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

21. В исключительных случаях, а также в случаях направления запроса в исполнительный орган государственной власти Республики Алтай, орган местного самоуправления в Республике Алтай или должностному лицу Глава Узнезинского сельского поселения либо уполномоченные им на то лица вправе продлить срок рассмотрения обращения гражданина не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока рассмотрения гражданина, направившего обращение.

22. Решение о постановке обращений граждан на контроль принимает Глава Узнезинского сельского поселения.

23. Обращения граждан, которые были направлены Главе Узнезинского сельского поселения и рассмотрены в Системе, после внесения их резолюции в регистрационную карточку направляются исполнителям. Если в резолюции указаны несколько фамилий исполнителей, копии обращения гражданина направляются всем согласно данной резолюции.

24. Специалист администрации осуществляет контроль за соблюдением установленного федеральным законодательством порядка рассмотрения обращений и запросов граждан.

Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, поступивших в администрацию, осуществляет специалист администрации в соответствии с требованиями статьи 14 Федерального закона №59-ФЗ.

25. Рассмотрение обращений и запросов сенаторов Российской Федерации, депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Республики Алтай, представительного органа муниципального образования в Республике Алтай, к которым приложены обращения граждан, осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 8 мая 1994 года № 3-ФЗ «О статусе сенатора Российской Федерации и статусе депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации», Законом Республики Алтай от 19 октября 2011 года № 69-РЗ «О статусе депутата Республики Алтай».

Ответ на обращение подписывается тем должностным лицом, которому направлен запрос, либо лицом, временно исполняющим его обязанности.

26. Решение о снятии обращения гражданина с контроля или о продлении срока его рассмотрения принимает Глава Узнезинского сельского поселения. Основанием для снятия обращения гражданина с контроля является направление письменного ответа гражданину на поставленные в его обращении вопросы.

27. Ответ на обращение гражданина направляется в форме электронного

документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в администрацию в форме электронного документа, либо по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале или на сайте администрации при использовании Единого портала или сайта администрации и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в администрацию в письменной форме. Кроме того, на поступившее в администрацию обращение гражданина, содержащее заявление, предложение или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение гражданина, 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 пункта 9 настоящей Инструкции на сайте администрации.

V. Личный прием граждан

28. Личный прием граждан в администрации проводится в соответствии с графиком приема граждан, утвержденным Главой Узнезинского сельского поселения.

29. Личный прием граждан проводит Глава Узнезинского сельского поселения;

30. Решение о записи граждан на личный прием к Главе Узнезинского сельского поселения принимает Глава Узнезинского сельского поселения на основании обращений граждан о личном приеме, которые подлежат регистрации в Системе в порядке, установленном настоящей Инструкцией. Дата и время личного приема определяются Главой Узнезинского сельского поселения.

Специалист администрации вправе уточнить у гражданина мотивы и содержание обращения, а также ознакомиться с документами и материалами, подтверждающими обстоятельства, изложенные в обращении, которые приобщаются к материалам зарегистрированного в Системе обращения.

В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Главы Узнезинского сельского поселения, гражданину дается разъяснение, в какой орган или к какому должностному лицу и в каком порядке ему следует обратиться.

При обращении о записи на личный прием к Главе Узнезинского сельского поселения по телефону гражданину разъясняется порядок записи на личный прием, предлагается изложить суть обращения в письменной форме или направить обращение в форме электронного документа на официальный сайт администрации.

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

32. В случае невозможности проведения личного приема граждан в связи с болезнью, отпуском, командировкой, специалист администрации предупреждает граждан.

Запрещается перепоручение проведения личного приема граждан лицам, не имеющим на то полномочий.

33. В день проведения личного приема граждан Главой Узнезинского сельского поселения специалист администрации заполняет карточки личного приема граждан по форме согласно приложению, к настоящей Инструкции и заносит регистрационные данные в Систему.

34. Непосредственно перед личным приемом граждан проводится необходимая организационно-техническая подготовка:

- а) создание комфортных условий для граждан, ожидающих приема;
- б) оформление карточек личного приема граждан, пришедших на личный прием;
- в) информирование граждан о порядке проведения личного приема.

Специалист администрации, отвечающий за организацию личного приема, консультируют граждан о порядке проведения личного приема и о компетенции

должностных лиц в решении поставленных гражданами вопросов, устанавливают очередность приема, учитывая состояние здоровья обратившихся граждан, удаленность места проживания, дату и время обращения.

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

35. По результату личного приема гражданину дается ответ на вопрос, изложенный в карточке личного приема. 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 гражданин сообщает, проставляя свою подпись в поле «письменного ответа не требуется».

В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в установленные Федеральным законом № 59-ФЗ сроки.

36. Обращение гражданина, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом № 59-ФЗ и настоящей Инструкцией.

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

38. Письменный ответ гражданину по результатам рассмотрения устного обращения на личном приеме подписывает должностное лицо или уполномоченное лицо, проводившее личный прием. Письменный ответ гражданину направляется по почтовому адресу, указанному в карточке личного приема. Второй экземпляр письменного ответа хранится с карточкой личного приема гражданина. Электронный образ письменного ответа прикрепляется к регистрационной карточке в Системе.

VI. Формирование дел с обращениями граждан

39. Обращения граждан вместе с материалами по результатам их рассмотрения после снятия с контроля передаются специалисту администрации для формирования дел.

40. В папку «Дело» вкладываются:

а) подлинник письменного обращения гражданина (если оно подлежало возврату в вышестоящую инстанцию либо направлено для рассмотрения в другую инстанцию);

б) резолюция должностного лица либо уполномоченного на то лица;

в) копия уведомления гражданина заявителя о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией;

г) письмо о продлении рассмотрения обращения гражданина, если рассмотрение продлевалось, с уведомлением гражданина, направившего обращение;

д) копия ответа гражданину по результатам рассмотрения его обращения.

41. Снятые с контроля обращения граждан, оформленные в дела, хранятся в администрации в соответствии с номенклатурой. Дела с истекшим сроком хранения уничтожаются по акту.

Сельская администрация Узнезинского сельского поселения

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА № _____

ЗАЯВИТЕЛЬ, ПРИШЕДШИЙ НА ПРИЁМ:

Фамилия, имя, отчество (при наличии)

Социальное положение:

Адрес для ответа:

Письменного ответа не требуется:

Краткое содержание устного обращения:

УПОЛНОМОЧЕННОЕ ЛИЦО, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЕ ЛИЧНЫЙ ПРИЕМ:

Ф.И.О

Должность:

РЕШЕНИЕ ПРИНЯТОЕ ПО УСТНОМУ ОБРАЩЕНИЮ:
