

РАСПОРЯЖЕНИЕ

ЈАКААН

от «30» декабря 2025 г. № 91

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»:

1. Утвердить прилагаемую Инструкцию о порядке организации работы с обращениями граждан (далее – Инструкция).
2. Контроль за исполнением настоящего Распоряжения возложить на Главу администрации.

Глава МО Катандинского
сельского поселения



А.Г. Алексеев

Утверждена
распоряжением главы МО Катандинского
сельского поселения
№ 91 от 30.12.2025г.

ИНСТРУКЦИЯ **о порядке организации работы с обращениями граждан**

I. Общие положения

1. Инструкция о порядке организации работы с обращениями граждан (далее - Инструкция) устанавливает требования к организации личного приема граждан и работы по рассмотрению обращений граждан, поступивших в Катандинскую сельскую администрацию в письменной форме или в форме электронного документа, индивидуальных и коллективных (далее - письменные обращения) и устных обращений, а также проведению личного приема граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства (далее - граждане) Главой Катандинской сельской администрации.

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 от 02.05.2006 N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон № 59-ФЗ), иными федеральными законами, законами и иными нормативными правовыми актами Республики Алтай, а также настоящей Инструкцией.

3. Граждане имеют право обращаться к Главе Катандинской сельской администрации:

- 1) в письменной форме (направлять индивидуальные и коллективные обращения);
- 2) в форме электронного документа;
- 3) лично (на личных приемах);
- 4) устно (по телефону).

II. Прием, учет и первичная обработка письменных обращений граждан

4. Письменные обращения граждан, поступившие Главе Катандинской сельской администрации и в сельскую администрацию, подлежат обязательному рассмотрению.

Почтовый адрес для обращений граждан, направляемых в письменной форме: 649472,

Республика Алтай, Усть-Коксинский район, с.Катанда, ул. Советская, 136

Адрес электронной почты для обращений граждан, направляемых в форме электронного документа: E-mail: katan_SP@mail.ru тел.(388 48) 29-3-43

5. Рассмотрение обращений граждан является должностной обязанностью Главы Катандинской сельской администрации или по его письменному поручению - других должностных лиц в пределах их компетенции.

6. Работу с письменными обращениями граждан, поступившими Главе Катандинской сельской администрации и в сельскую администрацию, организует администрация. Прием, учет и первичную обработку поступивших в администрацию письменных обращений граждан осуществляет ведущий специалист Катандинской сельской администрации.

7. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование муниципального органа, в который направляет письменное обращение, 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 гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

8. При получении письменных обращений граждан проверяются, установленные статьей 7 Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ реквизиты обращения, наличие указанных автором вложений и приложений.

9. 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.

Отказ в рассмотрении обращений граждан, содержащих вопросы, разрешение которых входит в компетенцию администрации, недопустим, за исключением случаев, предусмотренных настоящей Инструкцией.

10. Рассмотрение обращений граждан может производиться с выездом на место по отдельному поручению Главы администрации

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

III. Регистрация письменных обращений граждан

12. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в администрацию. Регистрация производится в журнале регистрации обращений граждан по личным вопросам.

13. При регистрации письменных обращений граждан определяется их тематическая принадлежность. Глава администрации определяет исполнителей, к компетенции которых относится решение поставленных в обращении вопросов.

14. Запрещается направлять жалобы граждан на рассмотрение в 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 соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном в суд.

15. По каждому поступившему письменному обращению проверяется наличие письменных обращений гражданина за два предыдущих года и в течение текущего года. При наличии данных делается отметка о том, куда обращался гражданин ранее.

16. Повторными обращениями являются предложения, заявления, жалобы, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу. Многократными являются обращения, поступившие три и более раз по одному и тому же вопросу, на который автору даны исчерпывающие ответы.

Если обращение подписано двумя и более авторами, обращение является коллективным.

17. При регистрации в журнал заносится информация о поступившем обращении:

1) регистрационный номер обращения: номер обращения состоит из первой буквы фамилии заявителя и цифры – порядковый номер обращения.

2) дата поступления обращения;

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

4) суть обращения;

5) должностное лицо, кому адресовано обращение.

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

Письменное обращение, 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, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, и Главе Республики Алтай с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

19. 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, Законодательного Собрания Республики Алтай, иных государственных органов, а также депутатов всех уровней, к которым прилагаются письма граждан или в которых идет речь об обращениях граждан в журнале регистрации указывается соответствующий орган или депутат.

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

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

21. Письменные обращения граждан, поступившие в администрацию, согласно Федеральному закону от 02.05.2006 N 59-ФЗ, рассматриваются **в течение 30 дней** со дня их регистрации, за исключением письменных обращений, поступивших Главе администрации и содержащих информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, которые рассматриваются в течение 20 дней со дня их регистрации

22. Работники администрации в пределах своей компетенции принимают все необходимые меры по разрешению поставленных в обращении вопросов, организуют всестороннее изучение вопроса, при необходимости запрашивают, в том числе в электронной форме, дополнительные документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц (за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия), привлекают экспертов, организуют выезд на место.

23. При рассмотрении обращений граждане имеют право:

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

2) 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;

3) 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;

4) 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 законодательством Российской Федерации;

5) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

24. В исключительных случаях, а также в случаях направления запроса в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, Глава администрации вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока рассмотрения гражданина, направившего обращение.

25. Решение о постановке обращений граждан на контроль принимает Глава администрации.

26. Обращения, которые были направлены Главе администрации, возвращаются работнику администрации, ответственному за регистрацию обращений, и передаются исполнителям в соответствии с резолюцией. Если в резолюции указаны несколько фамилий исполнителей, то оригинал обращения передается должностному лицу, чья фамилия значится первой, а остальным направляются копии обращения.

27. Контроль за своевременным, объективным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляет Глава администрации. Глава администрации подписывает ответы на обращения граждан и принимает решения о снятии их с контроля.

28. Рассмотрение обращений и запросов членов Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Законодательного Собрания Республики Алтай, представительного органа муниципального образования, к которым приложены обращения граждан, осуществляется с установлением контрольных сроков рассмотрения и ответов депутату или заявителю в соответствии с Федеральным законом от 08.05.1994г № 3-ФЗ «О статусе члена Совета Федерации и статусе депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации», Законом Республики Алтай от 19.10.2011г № 69-РЗ «О статусе депутата Республики Алтай».

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

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

30. 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. Кроме того, на поступившее в администрацию 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 пункта 10

настоящей Инструкции на официальном сайте администрации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

31. Если обращение направляется в соответствующие органы государственной власти Новосибирской области, органы местного самоуправления Новосибирской области, организации Новосибирской области, автору обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется уведомление о том, кому и куда направлено его обращение.

32. Регистрационная карточка писем граждан распечатывается в двух экземплярах. Письменные обращения после регистрации передаются специалисту структурного подразделения администрации, ответственному за работу с обращениями граждан. На первом экземпляре регистрационной карточки проставляется отметка о получении обращения (дата и подпись). Руководителям областных исполнительных органов государственной власти Новосибирской области, расположенных вне здания администрации, органам местного самоуправления, руководителям организаций Новосибирской области обращения отправляются через группу делопроизводства - канцелярию отдела подготовки документов, делопроизводства и документооборота государственно-правового департамента администрации. Исходящие документы направляются с оригиналами письменных обращений.

V. Формирование дел с обращениями граждан

33. Письменные обращения граждан вместе с материалами по результатам их рассмотрения после снятия с контроля передаются работнику администрации, ответственному за регистрацию обращений граждан для формирования дела.

32. Снятые с контроля обращения граждан, хранятся в соответствии с утвержденной номенклатурой. Дела с истекшим сроком хранения уничтожаются по акту.

VI. Личный прием граждан

34. Личный прием граждан в администрации проводится в соответствии с графиком приема граждан.

35. Личный прием граждан проводит Глава администрации

36. Глава администрации регистрирует обращение в журнале регистрации устных обращений граждан Главой администрации.

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

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

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

1) создание комфортных условий для граждан, ожидающих приема;

2) регистрация граждан;

40. Содержание устного обращения заносится в журнал регистрации 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 журнале. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в установленные Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ сроки.

41. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ и настоящей Инструкцией.

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

VII. Обжалование решений или действий (бездействия) должностных лиц администрации

43. Гражданин вправе обжаловать принятое по обращению решение или действие (бездействие) должностного лица администрации в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

44. Гражданин вправе обратиться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) должностного лица администрации в связи с рассмотрением обращения работниками администрации – к Главе администрации.