

Российская Федерация  
Республика Алтай  
Онгудайский район  
Шашикманское  
сельское поселение  
сельская администрация

Россия Федерациязы  
Алтай Республика  
Ондой аймак  
Шашикманнын  
јурт јеезеги  
јурт администрация

ПОСТАНОВЛЕНИЕ  
19 мая 2021г

ЈОП

№ 14

Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших в администрацию муниципального образования «Шашикманское сельское поселение» Онгудайского района Республики Алтай

На основании статьи 32 Федерального закона от 06.10.2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федерального закона от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», руководствуясь ст.19 Устава муниципального образования Шашикманское сельское поселение администрация Шашикманского сельского поселения

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить Положение о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших в администрацию муниципального образования «Шашикманское сельское поселение (прилагается).
2. Настоящее постановление обнародовать на информационных стендах с. Шашикман, разместить на странице Шашикманского сельского поселения на официальном сайте МО «Онгудайский район» в сети «Интернет».
3. Настоящее постановление вступает в силу со дня его обнародования.
4. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава Шашикманского  
сельского поселения



К.В. Тенгереева

Положение  
о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших в администрацию  
Шашикманского сельского поселения Онгудайского района Республики Алтай

**1. Общие положения**

1.1 Настоящее Положение разработано в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и устанавливает основные требования к организации рассмотрения обращений граждан в администрации Шашикманского сельского поселения (далее – администрация сельского поселения).

1.2. Настоящее Положение определяет процедуру подачи и рассмотрения обращений граждан, организации личного приема граждан, правила ведения делопроизводства по обращениям граждан, поступивших в администрацию сельского поселения.

1.3. Понятия и термины, применяемые в настоящем Положении, используются в тех же значениях, что и в Федеральном законе от 02.05. 2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Закон).

1.4. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан Российской Федерации распространяется также на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений:

- иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или Федеральным законом от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О рассмотрении обращений граждан Российской Федерации»;

- объединений граждан, в том числе юридических лиц.

1.5. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

1.6. Информация о порядке рассмотрения обращений граждан предоставляется:

- непосредственно в администрации сельского поселения;
- посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»).

1.7. Сведения о местонахождении администрации сельского поселения, полный почтовый адрес, контактные телефоны, требования к письменному обращению граждан и обращению, направляемому по электронной почте, об установленных для личного приема граждан днях и часах размещаются:

- на официальном сайте муниципального образования «Онгудайский район» на странице МО «Шашикманское сельское поселение»;



- на информационном стенде в здании администрации Шашикманского сельского поселения.

1.8. Организация работы по рассмотрению письменных и устных обращений граждан и их регистрация осуществляются специалистом администрации сельского поселения.

1.9. Телефон для справок (консультаций) о порядке рассмотрения обращений граждан: 8(38845) 27-331.

1.10. Местонахождение администрации сельского поселения: 649449, Республика Алтай, Онгудайский район, с. Шашикман, ул. Победы 7, адрес электронной почты: shashikman04@mail.ru.

1.11. При личном обращении консультации оказываются в администрации сельского поселения, ежедневно с 09.00 до 13.00 часов и с 14.00 до 17.00 часов, кроме выходных и праздничных дней, в предпраздничный день с 09.00 до 13.00 часов и 14.00 до 15.00 часов.

1.12. При ответах на телефонные звонки специалисты администрации сельского поселения, подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся граждан по интересующим их вопросам. Ответ должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчества и должности работника, принявшего телефонный звонок.

Если работник, принявший звонок, не имеет возможности ответить на поставленный вопрос, он должен сообщить гражданину телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

## **2. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан**

2.1. Рассмотрение обращений граждан производится председателем сельского совета - главой администрации сельского поселения, а в его отсутствие - заместителем председателя сельского совета и специалистами администрации сельского поселения.

2.1. Все поступившие по почте письменные обращения граждан (в том числе телеграммы) на имя председателя сельского совета - главы администрации сельского поселения, и документы, связанные с их рассмотрением, поступают председателю сельского совета - главе администрации сельского поселения.

2.2. При приеме и первичной обработке документов производится проверка правильности адресации, оформления и доставки, целостности упаковки, наличия указанных вложений. Ошибочно поступившие (не по адресу) письма возвращаются на почту.

2.3. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится председателем сельского совета - главой администрации сельского поселения.

### **2.4. Устные обращения граждан**

Устные обращения граждан рассматриваются в тех случаях, когда изложенные в обращении факты и обстоятельства очевидны и не требуют дополнительной проверки, а личности обратившихся известны или установлены путем предъявления документов, удостоверяющих личность.

На устные обращения граждан, как правило, дается ответ в устной форме.

### **2.5. Письменные обращения граждан**



Письменное обращение должно содержать наименование органа или должностного лица, которым оно адресовано, изложение существа обращения, фамилию, имя, отчество, обратившегося, его место жительства, работы или учебы, контактный телефон, если такой имеется, дату обращения и личную подпись. К обращению могут быть приложены необходимые для рассмотрения документы или их копии.

Все письменные обращения граждан регистрируются в день их поступления в порядке, определяемом действующим законодательством.

Не рассматриваются обращения, содержащие нецензурные выражения.

Не рассматриваются обращения граждан, содержащие нечитаемый текст. В этом случае, если возможно установить адрес обратившегося лица, ему в пятидневный срок по поступлении обращения отправляется письменное уведомление о невозможности рассмотрения нечитаемого текста обращения.

Полномочия представителя, выступающего с обращением от имени гражданина, оформляются в соответствии с гражданским законодательством.

2.6. Обращения с пометкой «лично» не вскрываются и передаются адресату.

### **3. Регистрация поступивших обращений**

3.1. Регистрация поступивших обращений граждан на имя председателя сельского совета - главы администрации сельского поселения ведется в журнале учета обращений граждан.

3.2. При регистрации обращений:

- письму присваивается регистрационный номер;
- указываются фамилия и инициалы заявителя (в именительном падеже) и его адрес. Если письмо подписано двумя и более авторами, то регистрируются первые два – три, в том числе автор, в адрес которого просят направить ответ. Общее число авторов указывается в аннотации письма. Такое обращение считается коллективным. Коллективными являются также бесфамильные обращения, поступившие от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов;

- отмечается тип доставки обращения (письмо, телеграмма, доставлено лично). Если письмо переслано, то указывается, откуда оно поступило (из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, полномочного представителя Президента Российской Федерации, и т.д.), предоставляются дата и исходящий номер сопроводительного письма- письмо проверяется на повторность;

- проставляется шифр тематического классификатора в соответствии с вопросами, содержащимися в обращении.

### **4. Направление обращений на рассмотрение**

4.1. Зарегистрированные обращения передаются председателю сельского совета - главе администрации сельского поселения для рассмотрения и определения ответственного исполнителя.

4.2. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации сельского поселения или её должностных лиц, 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. Если обращение гражданина было направлено в администрацию сельского поселения государственным органом или иным должностным лицом, уведомление о переадресации обращения также направляется в их адрес.

4.3. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение должностному лицу администрации сельского поселения, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

4.4. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, или должностных лиц, копии обращений в течение семи дней со дня регистрации направляются в соответствующие государственные органы, или соответствующим должностным лицам.

4.5. В случае наличия в обращении гражданина только адреса электронной почты уведомление направляется по электронному адресу.

## **5. Рассмотрение обращений**

5.1. Письменное обращение, поступившее в администрацию сельского поселения или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в сроки, определенные Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Продление сроков рассмотрения обращений граждан производится по служебной записке ответственного исполнителя главой администрации сельского поселения. Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения (промежуточный ответ) заблаговременно направляется заявителю. Если контроль за рассмотрением обращения установлен иной организацией, то исполнитель обязан заблаговременно согласовать с ней продление срока рассмотрения обращения.

5.2. По поступившему обращению председателем сельского совета - главой администрации сельского поселения готовится ответ лично либо дается поручение специалисту администрации. Поручение должно содержать: фамилии и инициалы лиц, которым дается поручение, лаконично сформулированный текст, предписывающий действие, порядок и срок исполнения, подпись и дату.

5.3. Контроль за сроками исполнения, а также централизованную подготовку ответа заявителю (для контрольных поручений также в иную организацию) осуществляет исполнитель, указанный в поручении первым. Соисполнители не позднее семи дней до истечения срока исполнения письма обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

5.4. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения, вправе пригласить заявителя для личной беседы, запросить в установленном порядке дополнительные материалы и объяснения у заявителя и иных организаций.

5.5. Рассмотрение обращений граждан, содержащих вопросы защиты прав ребенка, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций производится безотлагательно.

5.6. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, 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.

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

5.8. Администрация Шашикманского сельского поселения при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

5.9. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно 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.

5.10. В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно 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.

5.11. В случае, если в письменном обращении 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, глава администрации Шашикманского сельского поселения вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

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

5.13. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в администрацию Шашикманского сельского поселения.



5.14. Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также лице, его подготавливающим, совершающим или совершившем, жалоба подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

5.15. На обращения, не являющиеся заявлениями, жалобами, не содержащие конкретных предложений или просьб (в том числе стандартные поздравления, соболезнования, письма, присланные для сведения и т.д.), ответы не даются.

## **6. Требования к оформлению ответа на обращение**

6.1. Ответы на обращения граждан подписывают председатель сельского совета - глава администрации сельского поселения либо заместитель председателя сельского совета в случае его отсутствия.

Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в администрацию Шашикманского сельского поселения в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в администрацию Шашикманского сельского поселения в письменной форме. Кроме того, на поступившее в администрацию Шашикманского сельского поселения 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 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" на официальном сайте администрации Шашикманского сельского поселения в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

6.2. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать ответ на все поставленные в письме вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты к виновным должностным лицам.

6.3. В ответе в иную организацию должно быть четко указано то, что заявитель в той или иной форме проинформирован о результатах рассмотрения его обращения. В ответах по коллективным обращениям указывается, кому из авторов дан ответ.

6.4. Приложенные к обращению подлинники документов, присланные заявителем, остаются в деле, если в письме не содержится просьба об их возврате.

6.5. Ответы заявителям и в иные организации печатаются в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в администрации сельского поселения.

6.6. В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия и инициалы исполнителя и номер его служебного телефона.

6.7. Подлинники обращений граждан в иные организации возвращаются только при наличии на них штампа «Подлежит возврату» или специальной отметки в сопроводительном письме.

6.8. Если по письму дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок окончательного разрешения вопроса.



6.9. После завершения рассмотрения обращения и оформления ответа подлинник и все материалы, относящиеся к рассмотрению, передаются ответственному должностному лицу, который проверяет правильность оформления ответа и делается отметка в журнале учета. Ответственное должностное лицо, вправе обратить внимание исполнителя на несоответствие подготовленного ответа требованиям, предусмотренным настоящим Положением, и предложить переоформить ответ.

6.10. Итоговое оформление дел для передачи в архив осуществляется специалистом администраций сельского поселения в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству в администрации сельского поселения.

### **7. Контроль за рассмотрением обращений граждан**

7.1. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляет ответственное должностное лицо за прием граждан, который периодически направляет исполнителям напоминания об обращениях, срок которых истекает, и отдельно от тех, срок рассмотрения которых истек.

7.2. Контроль за сроками поручений по устному обращению с личного приема председателя сельского совета - главы администрации сельского поселения осуществляет глава муниципального образования.

### **8. Организация личного приема граждан**

8.1. Прием граждан ведут председатель сельского совета - глава администрации сельского поселения и иные должностные лица администрации сельского поселения в соответствии с графиком приема.

8.2. 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.

8.3. В ходе приема, председатель сельского совета - глава администрации сельского поселения, должностные лица, ведущие прием, уведомляют заявителя о том, кому будет поручено рассмотрение его обращения и откуда он получит ответ.

8.4. Контроль за сроками поручений по устному обращению с личного приема председателя сельского совета - главы администрации сельского поселения осуществляет глава муниципального образования.

### **9.Сроки рассмотрения обращений граждан**

9.1. Письменное обращение, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения, за исключением случая, указанного в части 1.1 настоящей статьи.

9.2. Письменное обращение, поступившее высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) и содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской



Федерации в сфере миграции, рассматривается в течение 20 дней со дня регистрации письменного обращения.

9.3. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 настоящего Федерального закона, руководитель государственного органа или органа местного самоуправления, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина

9.4. Течение срока, определенного периодом времени, начинается в день поступления обращения.

9.5. Срок, исчисляемый месяцами, истекает в соответствующее число последнего месяца срока. Если окончание срока, исчисляемого месяцами, приходится на такой месяц, в котором нет соответствующего числа, то срок истекает в последний день этого месяца.

Срок, исчисляемый днями, истекает в последний день рассмотрений обращения. В случае, если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, днем окончания срока считается следующий за ним рабочий день, с целью повышения качества рассмотрения обращений граждан в администрации Шашикманского сельского поселения Онгудайского района.

## **10. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения**

10.1. В любое время с момента регистрации обращения заявитель имеет право 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.

9.2. Телефонные звонки от заявителей по вопросу рассмотрения обращений граждан принимаются ежедневно с 09.00 до 13.00 часов и с 14.00 до 17.00 часов, кроме выходных и праздничных дней, в предпраздничный день с 09.00 до 13.00 часов и с 14.00 до 15.00 часов.

9.3. При получении запроса по телефону специалист администрации:

- называет наименование органа, в который позвонил гражданин;
- представляется, назвав свои фамилию, имя, отчество;
- предлагает абоненту представиться;
- выслушивает и уточняет при необходимости суть вопроса;
- вежливо, корректно и лаконично дает ответ по существу вопроса;
- при невозможности в момент обращения ответить на поставленный вопрос предлагает обратившемуся с вопросом гражданину перезвонить в конкретный день и определенное время, к назначенному сроку работник подготавливает ответ.