Приложение

к постановлению

администрации города

от 20.06.2025 №890

ПОРЯДОК

ведения делопроизводства по обращениям граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, организации их рассмотрения   
в администрации города, органах администрации города, иных органах местного самоуправления, муниципальных учреждениях, предприятиях

I. Общие положения

1. Порядок ведения делопроизводства по обращениям граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, организации   
их рассмотрения в администрации города, органах администрации города, иных органах местного самоуправления, муниципальных учреждениях, предприятиях (далее - Порядок) разработан в целях определения последовательности действий при организации работы с обращениями граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее - обращения), и обеспечения качества их рассмотрения в администрации города, органах администрации города, иных органах местного самоуправления, муниципальных учреждениях, предприятиях.

2. Организация работы с обращениями осуществляется   
в соответствии с [Конституцией](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=2875) Российской Федерации, федеральными законами от 06.10.2003 [№131-ФЗ](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=480999&dst=60) «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», от 02.05.2006   
[№59-ФЗ](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454103&dst=100051) «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», от 27.07.2006 [№152-ФЗ](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=482686) «О персональных данных», [законом](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW016&n=117896&dst=100032) Алтайского края от 29.12.2006 №152-ЗС «О рассмотрении обращений граждан Российской Федерации на территории Алтайского края», [Уставом](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW016&n=129623) городского округа - города Барнаула Алтайского края.

3. Положения Порядка распространяются на поступившие индивидуальные и коллективные, письменные (в том числе в форме электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал), иной информационной системы органа местного самоуправления либо официального сайта органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан) (далее – электронные обращения) и устные обращения, поступившие в ходе личного приема главы города, первого заместителя и заместителей главы администрации города (далее – должностные лица администрации города), а также в ходе проведения иных форм работы с населением, если иное не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, Алтайского края, муниципальными нормативными правовыми актами города Барнаула (далее – муниципальные нормативные правовые акты).

На телефонные звонки граждан в органы местного самоуправления города Барнаула (муниципальные учреждения, предприятия) предоставляется информация общего характера (о местонахождении органа местного самоуправления (муниципального учреждения, предприятия), графике работы, требуемых документах), если иное   
не предусмотрено муниципальными правовыми актами. Письменные ответы гражданам при их обращении по телефону не даются. При ответах на телефонные звонки муниципальные служащие и иные работники вежливо информируют граждан по вопросам общего характера, а также разъясняют порядок приема, первичной обработки и регистрации обращений или записи на личный прием к руководителям органов местного самоуправления (муниципальных учреждений, предприятий)   
или иным уполномоченным лицам.

В целях реализации Федерального [закона](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=422007) от 09.02.2009 №8-ФЗ   
«Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» в администрации города, органах администрации города, иных органах местного самоуправления города проводятся специально организованные часы прямого провода, телефонные прямые линии, дни открытых дверей, прямые эфиры руководителей администрации города, руководителей иных органов местного самоуправления города по радио и телевидению, в иных средствах массовой информации, а также иные формы работы   
с населением.

Организация и проведение телефонных прямых линий, часов прямого провода, в ходе которых гражданам даются по телефону устные консультации, осуществляются в порядке, установленном Регламентом администрации города Барнаула и иных органов местного самоуправления, утвержденным постановлением администрации города.

4. Работа с обращениями осуществляется муниципальными служащими администрации города, органов администрации города, иных органов местного самоуправления и работниками муниципальных учреждений, предприятий (далее - исполнители) в сроки, установленные [статьей 12](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454103&dst=100069) Федерального закона от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». В случаях предупреждения о чрезвычайных ситуациях или чрезвычайных ситуаций сроки рассмотрения обращений могут быть сокращены.   
В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного [частью 2 статьи 10](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454103&dst=100058) Федерального закона от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», должностные лица администрации города, руководители органов администрации города, органов местного самоуправления, муниципальных учреждений, предприятий или уполномоченные   
на то лица вправе продлить срок рассмотрения обращения не более   
чем на 30 дней. О продлении срока исполнитель уведомляет заявителя   
в письменной форме.

Рассмотрение обращений, поступивших с сопроводительным письмом от сенаторов Российской Федерации, депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Алтайского краевого Законодательного Собрания, Барнаульской городской Думы, осуществляется в соответствии с законодательством о статусе сенаторов Российской Федерации и депутатов.

В целях оперативного реагирования на обращения участников специальной военной операции и членов их семей допускается сокращение срока их рассмотрения до 15 календарных дней с даты регистрации.

II. Рассмотрение письменных обращений (в том числе электронных обращений)

1. Рассмотрение письменных обращений (в том числе электронных обращений) включает в себя: прием, первичную обработку и регистрацию; направление должностным лицам администрации города, руководителям органов администрации города, иных органов местного самоуправления, муниципальных учреждений, предприятий; рассмотрение должностными лицами администрации города, руководителями органов администрации города, иных органов местного самоуправления, муниципальных учреждений, предприятий; направление исполнителям; рассмотрение исполнителями; подготовку ответов на обращения; оформление архивных дел, хранение дел, законченных делопроизводством.

2. Прием, первичная обработка и регистрация обращений.

2.1. Письменные обращения на имя должностных лиц администрации города, руководителей органов администрации города, иных органов местного самоуправления, муниципальных учреждений, предприятий поступают в органы, ответственные за работу   
с обращениями, посредством почтового отправления, факсимильной связи, фельдъегерской связи, путем предоставления непосредственно гражданами (уполномоченными представителями) или нарочным.

Электронные обращения на имя должностных лиц администрации города, руководителей органов администрации города, иных органов местного самоуправления, муниципальных учреждений, предприятий поступают в органы, ответственные за работу с обращениями, посредством Единого портала или иной информационной системы органа местного самоуправления либо официального сайта органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан).

2.2. Прием и выдача служебной корреспонденции, письменных обращений и приложенных к ним документов (при наличии) (далее   
в настоящем разделе - документы), на имя должностных лиц администрации города, руководителей органов администрации города, иных органов местного самоуправления, расположенных в здании   
по адресу: ул. Гоголя, 48, за исключением уведомлений о проведении публичных мероприятий, осуществляется в рабочие дни в кабинете №114 специалистом, ответственным за прием и выдачу корреспонденции   
(далее – специалист кабинета №114).

График приема документов: понедельник - четверг с 08.00 до 17.00 час., пятница с 08.00 до 16.00 час., перерыв с 12.00 до 12.48 час. При приеме документов непосредственно от граждан (уполномоченных представителей) проводится проверка правильности их адресования, наличия приложений, указанных в обращении, а также реквизитов, предусмотренных Федеральным [законом](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454103) от 02.05.2006 №59-ФЗ   
«О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Инструкцией по делопроизводству в администрации города и иных органах местного самоуправления города, утвержденной постановлением администрации города (далее - Инструкция по делопроизводству). Если документы, предоставляемые непосредственно гражданами (уполномоченными представителями), адресованы не в органы местного самоуправления города, предоставляются без приложений, указанных   
в обращении, оформлены с нарушением требований Федерального [закона](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454103) от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Инструкции по делопроизводству, специалист кабинета №114 уведомляет о выявленных фактах гражданина (уполномоченного представителя), предоставляющего соответствующие документы. При приеме документов без приложений, указанных   
в обращении, муниципальный служащий указывает количество принятых листов всех документов при проставлении отметки о приеме документов на первых экземплярах, а также на копиях или вторых экземплярах (при   
их предоставлении).

На предоставленных копиях или вторых экземплярах принятых документов (при необходимости) ставится штамп «Принято» с указанием даты и времени приема документа. Услуги копирования документов муниципальными служащими отдела по работе с обращениями граждан организационно-контрольного комитета (далее – отдел), а также специалистами кабинета №114 не осуществляются.

Выдача документов представителям органов администрации города, иных органов местного самоуправления, расположенных по адресу: ул. Гоголя, 48, осуществляется в рабочие дни с 10.00 до 11.00 час., с 15.00 до 16.00 час.

Выдача документов представителям администраций районов города   
и иных органов местного самоуправления, расположенных вне здания   
по адресу: ул. Гоголя, 48, осуществляется по графику: понедельник - четверг с 10.30 до 11.30 час., с 14.00 до 15.00 час., пятница с 13.00   
до 14.00 час.

Выдача документов осуществляется под роспись. Представители органов администрации города, иных органов местного самоуправления, уполномоченные доставлять и получать документы, несут персональную ответственность за сохранность и количество выданных документов.

2.3. Первичная обработка включает в себя: проверку правильности адресования, наличия приложений, указанных в обращении, а также реквизитов, предусмотренных Федеральным [законом](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454103) от 02.05.2006   
№59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Инструкцией по делопроизводству, соблюдения иных требований нормативных правовых актов Российской Федерации, Алтайского края, муниципальных нормативных правовых актов   
к отдельным видам документов; чтение и аннотирование обращения; определение должностных лиц администрации города, руководителей органов администрации города, иных органов местного самоуправления, муниципальных учреждений, предприятий, которым обращение подлежит направлению для организации его рассмотрения; подготовку проекта резолюции о рассмотрении обращения.

2.4. Первичная обработка и регистрация обращений осуществляется муниципальными служащими администрации города, органов администрации города, иных органов местного самоуправления, работниками муниципальных учреждений, предприятий, ответственными за работу с обращениями, в течение трех дней с момента их поступления.

Регистрация обращений включает в себя заполнение регистрационно-контрольной карточки с использованием системы электронного документооборота (далее - ЕСЭД).

2.5. В правом нижнем углу первой страницы письменного обращения (в том числе электронного обращения) или сопроводительного документа (при его наличии) проставляется регистрационный штамп синего цвета.   
В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом обращения, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

На обращениях участников специальной военной операции и членов их семей проставляется регистрационный штамп красного цвета в правом нижнем углу первой страницы письменного обращения (в том числе электронного обращения).

2.6. В регистрационно-контрольной карточке указываются фамилия, имя, отчество (при наличии) или инициалы заявителя и его адрес, телефон (если письмо подписано двумя и более авторами, такое обращение считается коллективным), определяется и отмечается (при возможности определения) социальное положение заявителя, вносится краткое содержание обращения, прикрепляется электронный образ документа, указывается срок исполнения обращения. При наличии сопроводительного документа указывается его адресат, дата, исходящий номер, фамилия, инициалы должностного лица, подписавшего документ.

На регистрационно-контрольной карточке обращений участников специальной военной операции и членов их семей в верхнем правом углу проставляется штамп красного цвета с надписью «МБ».

3. Направление обращений должностным лицам администрации города, руководителям органов администрации города, иных органов местного самоуправления, муниципальных учреждений, предприятий.

3.1. Документы, адресованные должностным лицам администрации города, а также без указания конкретного лица или органа администрации города и иного органа местного самоуправления распределяются отделом и направляются главе города, заместителям главы администрации города или в орган администрации города, орган местного самоуправления   
в соответствии с их компетенцией.

3.2. Распределение и направление обращений должностным лицам администрации города осуществляется начальником отдела в соответствии с правовым актом главы города, устанавливающим распределение обязанностей между должностными лицами администрации города.

3.3. Распределение и направление руководителям органов администрации города, иных органов местного самоуправления, муниципальных учреждений, предприятий обращений, поступивших   
в соответствующие органы, учреждения, предприятия, осуществляется руководителем органа, ответственного за работу с обращениями   
(в его отсутствие - уполномоченным специалистом, работником), соответствующего органа, учреждения, предприятия на основании положений об органах администрации города, иных органах местного самоуправления, уставов муниципальных учреждений, предприятий.

3.4. Распределение и направление руководителям органов администрации города, иных органов местного самоуправления обращений участников специальной военной операции и членов их семей, поступивших в администрацию города, иные органы местного самоуправления осуществляется главой города в соответствии с правовым актом главы города, устанавливающим распределение обязанностей между должностными лицами администрации города.

3.5. При распределении и направлении обращений учитываются требования, установленные [статьей 8](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454103&dst=100040) Федерального закона от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

4. Рассмотрение обращений должностными лицами администрации города, руководителями органов администрации города, иных органов местного самоуправления, муниципальных учреждений, предприятий.

4.1. Должностные лица администрации города, руководители органов администрации города, иных органов местного самоуправления, муниципальных учреждений, предприятий по результатам ознакомления   
с текстом обращения определяют:

относится ли к закрепленной за ними сфере деятельности рассмотрение поставленных в обращении вопросов;

соответствует ли подготовленный проект резолюции о рассмотрении обращения поставленным в нем вопросам, при необходимости дополняют и корректируют резолюцию о рассмотрении обращения.

Должностные лица администрации города поручают рассмотрение обращений руководителям подведомственных органов администрации города, иных органов местного самоуправления.

4.2. В случае если подготовка ответов заявителям поручается должностными лицами администрации города руководителям иных органов местного самоуправления, муниципальные служащие отдела уведомляют заявителя по адресу электронной почты, указанному   
в электронном обращении, либо по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале или в иной информационной системе органа местного самоуправления, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, при использовании Единого портала или иной информационной системы или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении,   
о направлении обращения на рассмотрение в органы местного самоуправления.

5. Направления обращений исполнителям.

После рассмотрения обращения должностными лицами администрации города, руководителями органов администрации, иных органов местного самоуправления, муниципальных учреждений, предприятий и утверждения резолюции о рассмотрении обращения оно направляется исполнителю в соответствии с регламентом работы в ЕСЭД.

6. Рассмотрение обращений исполнителями. Особенности рассмотрения предложений и заявлений граждан.

6.1. Рассмотрение обращений исполнителями осуществляется в срок, указанный на регистрационно-контрольной карточке.

6.2. В отношении обращений, отнесенных к категории предложений, исполнители оценивают возможность их принятия или непринятия. Если предложение не принято, заявитель извещается о причинах, по которым оно не может быть принято.

6.3. При рассмотрении обращений, отнесенных к категории заявлений, исполнители:

выделяют действие, на необходимость совершения которого заявитель указывает в целях реализации его (либо других лиц) конституционных прав и свобод;

проводят анализ соответствия фактов обращения положениям действующего законодательства, недостатков в работе администрации города, иных органов местного самоуправления, муниципальных учреждений, предприятий;

проверяют наличие законных оснований для совершения испрашиваемого действия и возможность его совершения. В ответе заявителю сообщается об удовлетворении или неудовлетворении заявления, совершении или несовершении испрашиваемого действия. Если оно не может быть совершено, приводятся соответствующие аргументы;

проверяют, соответствуют или нет действия (бездействие) должностного лица (должностных лиц) положениям нормативных правовых актов Российской Федерации, Алтайского края, муниципальных нормативных правовых актов. Для этого исполнители получают разъяснения по факту нарушения у лица, чьи действия оспариваются, изучают материалы, предоставленные гражданином, запрашивают (в том числе в электронной форме) дополнительные материалы. Если   
в результате проведенного анализа подтвердились отмеченные в заявлении факты, указывающие на неправомерность каких-либо действий, несоответствие этих действий требованиям нормативных правовых актов Российской Федерации, Алтайского края, муниципальных нормативных правовых актов, заявление признается обоснованным. В случае признания заявления обоснованным в ответе приносятся соответствующие извинения, перечисляются меры, которые принимаются для устранения нарушений нормативных правовых актов Российской Федерации, Алтайского края, муниципальных нормативных правовых актов, недостатков в работе органов и должностных лиц местного самоуправления, сроки   
их реализации.

Если заявление о нарушениях или недостатках признано необоснованным, в ответе даются разъяснения в отношении неправомерности предъявляемых претензий.

6.4. Исполнитель в случае необходимости получения дополнительной информации, уточнения обстоятельств, изложенных   
в обращении, определения мотивации может получить указанную информацию от заявителя по телефону, пригласить заявителя на личную беседу или осуществить выезд на место.

Заявитель уведомляется о дате и времени его посещения исполнителем.

В случае отказа заявителя предоставить дополнительную информацию ответ на обращение подготавливается по существу рассмотренных вопросов с указанием на то, что недостаточность информации, обусловленная непредоставлением заявителем дополнительных сведений, может повлечь недостаточно детальное рассмотрение обращения. При этом в ответе на обращение перечисляются вопросы, факты и обстоятельства, по которым необходимо пояснение гражданина для всестороннего и полного разрешения вопросов, поставленных в обращении.

6.5. При рассмотрении обращений осуществляется проверка достоверности информации с выездом на место, за исключением случаев, когда требуется ответ разъяснительного характера.

В ответе на обращение, рассмотрение которого проводилось   
с выездом на место, указывается информация о полученных на выезде сведениях и дается им оценка при подготовке ответа на поставленные   
в обращении вопросы (факты подтвердились, подтвердились частично, факты не подтвердились).

Выезд на место по обращениям, связанным с вопросами благоустройства, жилищно-коммунального хозяйства, оформляется актом.

6.6. При рассмотрении обращений исполнители используют   
все предоставленные им полномочия в соответствии с должностными инструкциями.

6.7. Если рассмотрение обращения поручено нескольким исполнителям, подготовку ответа заявителю (в том числе и в орган государственной власти, направивший запрос) осуществляет ответственный исполнитель, указанный в поручении (резолюции) первым, в соответствии с требованиями, установленными [статьей 10](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454103&dst=100051) Федерального закона от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Соисполнители за два дня до истечения срока исполнения обязаны предоставить ответственному исполнителю все необходимые материалы по своей компетенции для обобщения и подготовки ответа.

В случае, когда главой города рассмотрение обращения поручено нескольким заместителям, информация ответственному заместителю готовится за два дня до указанного на регистрационно-контрольной карточке срока за подписью заместителя главы администрации города, указанного в поручении вторым (третьим и т.д.). Информация в рамках каждого блока обобщается ответственным исполнителем, указанным   
в поручении первым.

6.8. В случае если обращение, по мнению исполнителя, направлено к нему не по принадлежности, он в двухдневный срок готовит докладную записку на имя должностного лица администрации города, руководителя органа администрации, иного органа местного самоуправления, муниципального учреждения, предприятия, поручившего рассмотрение обращения, указывая при этом орган, в который, по его мнению, следует направить обращение. Ответ заявителю в этом случае исполнителем   
не направляется.

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

6.10. Сведения, содержащиеся в обращениях, могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, работающего с обращением. Запрещается разглашение сведений, содержащихся в обращениях, а также информации, касающейся частной жизни обратившихся граждан, без их согласия.

Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов.

6.11. При уходе в отпуск исполнитель не позднее чем за три рабочих дня до его начала обязан передать все имеющиеся у него на исполнении письменные обращения (в том числе электронные обращения) и карточки личного приема граждан временно замещающему его работнику   
по поручению непосредственного руководителя. При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности исполнитель   
не позднее последнего дня исполнения должностных обязанностей обязан сдать все числящиеся за ним обращения работнику, ответственному   
за ведение делопроизводства, или непосредственному руководителю.

6.12. Результатом рассмотрения обращений исполнителями является подготовка ответов заявителям либо направление обращений   
в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу,   
в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов.

6.13. При рассмотрении обращений участников специальной военной операции и членов их семей должна быть обеспечена оперативность   
и максимальная положительная результативность решения поднятых   
в обращении вопросов.

7. Подготовка ответов на обращения.

7.1. Ответы на обращения подписывают должностные лица администрации города, руководители органов администрации города, иных органов местного самоуправления, муниципальных учреждений, предприятий в пределах своей компетенции.

Ответы на обращения участников специальной военной операции и членов их семей подлежат согласованию с заместителем главы администрации города по социальной политике и председателем комитета по социальной поддержке населения.

7.2. Ответы заявителям и проекты ответов за подписью должностных лиц администрации города печатаются исполнителями на бланках установленной формы в соответствии с требованиями [Инструкции](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW016&n=58268&dst=100013)   
по делопроизводству.

7.3. В ответе на обращение заявителю необходимо точно указывать,   
в какой орган местного самоуправления или к какому должностному лицу он обращался.

7.4. Ответы, не соответствующие требованиям, предусмотренным Порядком, возвращаются исполнителю для доработки.

Основаниями для возврата ответа на повторное рассмотрение являются:

противоречие выводов, изложенных исполнителем в проекте ответа, действующему законодательству;

неполнота ответа, отсутствие мер по рассмотрению обращения;

несоответствие предоставленной информации вопросам, поставленным в обращении, резолюции должностного лица, руководителя органа администрации города, иного органа местного самоуправления, муниципального учреждения, предприятия.

7.5. В случае возврата ответа исполнитель, в зависимости   
от оснований возврата, обязан устранить выявленные нарушения   
или провести повторное (дополнительное) рассмотрение обращения   
по существу поставленных вопросов в срок до 10 дней, но не более сроков, установленных [п. 4 раздела I](#P60) Порядка.

7.6. Ответы на запросы по обращениям граждан, поступившие   
в администрацию города от руководителей федеральных органов государственной власти, сенаторов Российской Федерации, депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, представителей аппарата Уполномоченного по правам человека, Уполномоченного при Президенте Российской Федерации по правам ребенка, депутатов Алтайского краевого Законодательного Собрания, должностных лиц Правительства Алтайского края, иных исполнительных органов Алтайского края, Уполномоченного по правам человека   
в Алтайском крае, Уполномоченного по правам ребенка в Алтайском крае, депутатов Барнаульской городской Думы, подписывают должностные лица, которым был направлен запрос, либо лица, временно исполняющие их обязанности, после согласования с курирующими сферу обращения должностными лицами администрации города. Если соответствующие запросы направлены без указания должностных лиц, которым направлены запросы, ответы подписывают должностные лица администрации города.

В иных случаях ответы на обращения подписывают должностные лица администрации города или по их поручению - руководители органов администрации города, иных органов местного самоуправления.

Ответы, подписанные должностными лицами администрации города, регистрируются в отделе.

Ответы на запросы по обращениям граждан, поступившие в органы администрации города, иные органы местного самоуправления, муниципальные учреждения, предприятия от руководителей федеральных органов государственной власти, сенаторов Российской Федерации, депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, представителей аппарата Уполномоченного по правам человека, Уполномоченного при Президенте Российской Федерации   
по правам ребенка, депутатов Алтайского краевого Законодательного Собрания, должностных лиц Правительства Алтайского края, иных исполнительных органов Алтайского края, Уполномоченного по правам человека в Алтайском крае, Уполномоченного по правам ребенка   
в Алтайском крае, депутатов Барнаульской городской Думы, подписывают должностные лица, которым был направлен запрос, либо лица, временно исполняющие их обязанности, после согласования с руководителем соответствующего органа администрации города, иного органа местного самоуправления, муниципального учреждения, предприятия, в которые поступил запрос. Если соответствующий запрос направлен без указания должностного лица, которому он направлен, ответ на обращение подписывает руководитель соответствующего органа администрации города, иного органа местного самоуправления, муниципального учреждения, предприятия.

Ответы на запросы по обращениям граждан, поступившие   
в администрацию города от депутатов Барнаульской городской Думы, Алтайского краевого Законодательного Собрания, Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, сенаторов Российской Федерации и органов прокуратуры всех уровней, требуют согласования   
с заместителем главы администрации города, руководителем аппарата перед подписанием курирующими сферу обращения должностными лицами администрации города.

Ответы, подписанные руководителями или иными должностными лицами органа администрации города, иного органа местного самоуправления, муниципального учреждения, предприятия, регистрируются муниципальными служащими, работниками, ответственными за работу с обращениями граждан в соответствующих органах, учреждениях, предприятиях.

7.7. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в орган местного самоуправления или должностному лицу   
в форме электронного документа, либо по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале   
или в иной информационной системе государственного органа или органа местного самоуправления, 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 орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме.

На поступившее в орган местного самоуправления   
или должностному лицу 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](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454103&dst=100035) Федерального закона от 02.05.2006 № 59 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

В случае поступления в орган местного самоуправления или должностному лицу письменного обращения (в том числе электронного обращения), содержащего вопрос, ответ на который размещен   
в соответствии с [частью 4 статьи 10](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454103&dst=16) Федерального закона от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте органа местного самоуправления   
в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта   
в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения,   
не возвращается.

В случае если текст письменного обращения (в том числе электронного обращения) не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в 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.

[7.8](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW016&n=76162&dst=100032). В случае если ответ на обращение заявителю направляется почтой, используется простое почтовое отправление.

[7.9](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW016&n=76162&dst=100032). При подготовке ответа на коллективное обращение в реквизите адресат указываются инициалы, фамилия, почтовый адрес с пометкой   
(для сообщения жителям) одного из граждан, указанного в обращении   
в качестве получателя ответа.

Если такой гражданин в обращении не указан, ответ направляется первому в списке граждан, подписавших обращение, чьи контактные данные поддаются прочтению.

7.10. Подлинные документы (свидетельство о рождении, паспорт, диплом, трудовая книжка, водительское удостоверение, свидетельство   
о регистрации, свидетельство о праве собственности и другие правоустанавливающие документы), денежные знаки и ценные бумаги возвращаются гражданину заказным отправлением вместе с ответом.   
При этом в ответе исполнителем должны быть перечислены   
их наименования и указано количество листов приложения.

III. Организация личного приема граждан, представителей

объединений граждан, в том числе юридических лиц, работы

с обращениями, поступившими в ходе личного приема

1. Организация личного приема граждан, представителей объединений граждан, в том числе юридических лиц, в администрации города включает в себя: предварительную запись, регистрацию обращений, рассмотрение обращений должностными лицами администрации города на личном приеме, первичную обработку материалов приема, направление поручений исполнителям, подготовку ответов заявителям, оформление архивных дел, законченных делопроизводством.

2. Предварительная запись.

2.1. Предварительная запись на личный прием к должностным лицам администрации города (далее - личный прием) осуществляется муниципальным служащим отдела, отвечающим за организацию личного приема, консультантами Общественной приемной при главе города   
(далее - консультант приемной).

Запись на личные приемы следующего месяца начинается после   
26 числа текущего месяца после формирования графика приема.

Муниципальный служащий отдела, консультант приемной, выслушав гражданина, представителя объединения граждан, в том числе юридического лица (далее - представитель), рассмотрев и проанализировав предоставленные материалы, консультирует по сути решения вопросов, разъясняет порядок организации и проведения личного приема   
в администрации города, при необходимости направляет гражданина, представителя (с его согласия) на беседу в соответствующий орган администрации, иной орган местного самоуправления.

Если гражданин (представитель) не удовлетворен полученной информацией и настаивает на необходимости личного приема, муниципальный служащий отдела делает краткую аннотацию просьбы   
в журнале предварительной записи.

2.2. Запись на личный прием главы города осуществляется начальником отдела. Начальник отдела, выслушав гражданина (представителя), рассмотрев и проанализировав предоставленные материалы, консультирует и разъясняет порядок решения вопросов. Если гражданин (представитель) впервые обратился в администрацию города, начальник отдела направляет его для записи на личный прием к первому заместителю, заместителям главы администрации города, главам администраций районов города, руководителям иных органов местного самоуправления, к компетенции которых относится решение вопросов.

Если гражданин (представитель) не удовлетворен рассмотрением   
его обращения первым заместителем, заместителем главы администрации города, главой администрации района города, руководителем иного органа местного самоуправления и настаивает на необходимости личного приема главой города, начальник отдела делает краткую аннотацию вопросов   
в журнале предварительной записи.

Консультант приемной является уполномоченным ежедневно вести личный прием граждан, представителей объединений граждан, в том числе юридических лиц, от имени главы города.

2.3. Гражданину (представителю) отказывается в записи, если обратившийся гражданин (представитель):

находится в состоянии алкогольного или наркотического опьянения;

не может сформулировать суть вопроса, с которым намерен обратиться на прием к должностному лицу администрации города.

Если на момент обращения гражданина (представителя) по вопросу предварительной записи на личный прием предыдущее обращение   
по аналогичному вопросу находится на рассмотрении или на контроле   
в администрации города, заявителю может быть рекомендовано записаться на личный прием при наличии окончательного ответа на предыдущее обращение.

Если обращение гражданина было рассмотрено лично главой города, то заявителю отказывается в записи на личный прием главы города   
по аналогичному вопросу.

3. Регистрация обращений.

Муниципальный служащий отдела, отвечающий за организацию личного приема граждан, представителей объединений граждан,   
в том числе юридических лиц, осуществляет предварительную регистрацию обращения, подбирает переписку по аналогичным письменным (в том числе электронным обращениям) и устным обращениям по обозначенному вопросу.

В регистрационно-контрольной карточке личного приема указывается дата приема, фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес места жительства гражданина (представителя), краткое содержание обращения и фамилия, инициалы должностного лица администрации города.

Регистрация обращений на личном приеме проводится отдельно   
от письменных обращений.

4. Рассмотрение обращения должностными лицами администрации города на личном приеме.

4.1. Личный прием граждан, представителей объединений граждан,   
в том числе юридических лиц, должностными лицами администрации города осуществляется согласно предварительной записи. Отсутствие записи не является основанием для отказа в личном приеме,   
если гражданин, представитель обратился во время проведения приема.

Приглашение на личный прием осуществляется муниципальным служащим отдела с учетом предварительной записи при наличии   
у гражданина (представителя) документа, удостоверяющего личность.

Правом на личный прием в первоочередном порядке пользуются Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации и полные кавалеры ордена Славы по вопросам, регулируемым [Законом](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=477365) Российской Федерации от 15.01.1993 № 4301-1 «О статусе Героев Советского Союза, Героев Российской Федерации и полных кавалеров ордена Славы», сенаторы Российской Федерации, депутаты Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации по вопросам своей деятельности, инвалиды I и II групп, участники специальной военной операции и члены их семей и иные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

Уполномоченный по правам человека в Российской Федерации, Уполномоченный по правам человека в Алтайском крае, Уполномоченный при Президенте Российской Федерации по правам ребенка, Уполномоченный по правам ребенка в Алтайском крае по вопросам своей деятельности и депутаты Барнаульской городской Думы по вопросам, связанным с осуществлением своих депутатских полномочий, пользуются правом безотлагательного приема.

4.2. Должностные лица администрации города, осуществляющие личный прием, выслушивают устное обращение. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение   
с согласия гражданина (представителя) дается устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема. В остальных случаях должностными лицами администрации города даются поручения исполнителям подготовить письменный ответ по существу поставленных   
в обращении вопросов. Должностные лица администрации города в ходе личного приема уведомляют гражданина (представителя) о том, кому будет поручено рассмотрение обращений и подготовка ответов, о чем гражданином (представителем) делается соответствующая пометка (подпись) на регистрационно-контрольной карточке.

4.3. Поручение фиксируется на регистрационно-контрольной карточке должностными лицами администрации города в ходе проведения приема.

Должностными лицами администрации города одновременно ведется прием только одного человека, за исключением случаев коллективного обращения, но не более трех человек одновременно.

Должностные лица администрации города при рассмотрении обращения в пределах своей компетенции могут приглашать на личный прием специалистов иных органов местного самоуправления, а также руководителей организаций.

Время приема одного устного обращения в рамках личного приема составляет не более 15 минут.

5. Первичная обработка материалов приема, направление обращения исполнителям.

Письменные обращения, поступившие в ходе личного приема, принимаются по адресу: ул. Гоголя, 48, каб. 114.

Резолюции должностных лиц администрации города фиксируются муниципальным служащим отдела в регистрационно-контрольной карточке и направляются на рассмотрение исполнителям в соответствии   
с регламентом работы в ЕСЭД.

6. Организация личного приема граждан руководителями иных органов местного самоуправления, муниципальных учреждений, предприятий осуществляется в порядке, утвержденном в соответствующем органе местного самоуправления, муниципальном учреждении, предприятии.

Рассмотрение исполнителем обращений, поступивших в ходе личного приема, подготовка письменных ответов на них, оформление архивных дел осуществляются в порядке, предусмотренном   
для письменных обращений.

IV. Оформление архивного дела, хранение дел, законченных делопроизводством

1. Решение о завершении рассмотрения обращений принимают должностные лица администрации города, руководители органов администрации города, иных органов местного самоуправления, муниципальных учреждений, предприятий, поручившие исполнителям рассмотрение обращений. В этом случае должностные лица администрации города, руководители органов администрации города, иных органов местного самоуправления, муниципальных учреждений, предприятий, поручившие рассмотрение обращений, ставят отметку  
«В дело» на ответах, полученных от исполнителей.

2. Муниципальный служащий, работник муниципального учреждения, предприятия, ответственный за работу с обращениями, формирует в соответствии с утвержденной номенклатурой дел архивное дело, в которое подшиваются все материалы по рассмотрению обращения, в том числе поручения должностных лиц администрации города, руководителей иных органов местного самоуправления, муниципальных учреждений, предприятий, поступившие ответы, справки.

Датой завершения рассмотрения обращения и снятия с контроля является дата регистрации ответа заявителю или дата регистрации письма о переадресации обращения в органы власти, в компетенции которых находится разрешение обращения.

3. Муниципальный служащий, работник муниципального учреждения, предприятия, ответственный за работу с обращениями,   
на регистрационно-контрольной карточке указывает результат рассмотрения (поддержано, разъяснено, не поддержано, направлено   
на рассмотрение по принадлежности), проставляет дату, заверяет   
их личной подписью.

4. Сформированные дела помещаются в короба для хранения   
в текущем архиве, где они располагаются в соответствии с порядковыми номерами.

Хранение архивных дел и их уничтожение осуществляется   
в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

V. Формы контроля за рассмотрением обращений,

ответственность за рассмотрение обращений

1. Муниципальные служащие, работники муниципальных учреждений, предприятий, ответственные за работу с обращениями, несут персональную ответственность за своевременную и правильную регистрацию и учет обращений, контроль за соблюдением установленного законом срока рассмотрения обращения.

Исполнитель несет персональную ответственность за объективность   
и всесторонность рассмотрения обращений, соблюдение срока рассмотрения обращения, содержание подготовленного ответа.   
При рассмотрении обращения несколькими исполнителями ответственность за своевременное и правильное исполнение поручений (резолюций) в равной степени несут все указанные в поручении (резолюции) исполнители.

Ответственность за качественное рассмотрение обращений, поступивших на личных приемах граждан, возлагается на должностных лиц администрации города, руководителей органов администрации города, иных органов местного самоуправления, муниципальных учреждений, предприятий, проводивших приемы.

Персональная ответственность должностных лиц закрепляется   
в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями действующего законодательства.

2. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных Порядком, и принятием решений осуществляется муниципальными служащими, работниками муниципальных учреждений, предприятий, ответственными за работу с обращениями.

3. Контроль за полнотой и качеством рассмотрения обращений включает в себя выявление и устранение нарушений прав граждан, рассмотрение, принятие решений и подготовку исчерпывающих ответов   
на обращения.

4. Помимо текущего контроля муниципальными служащими, работниками муниципальных учреждений, предприятий, ответственными за работу с обращениями, осуществляются плановые и внеплановые проверки полноты и качества рассмотрения обращений.

Плановые проверки осуществляются на основании годового   
и квартальных планов работы. Внеплановые - по конкретному обращению, поручению главы города или заместителя главы администрации города, руководителя аппарата, руководителей иных органов местного самоуправления, муниципальных учреждений, предприятий.

5. Работа группы оперативного реагирования по разрешению обращений граждан (далее - оперативная группа) является одной из форм контроля за рассмотрением обращений.

5.1. Формирует состав оперативной группы ее руководитель, которым является начальник отдела по работе с обращениями граждан организационно-контрольного комитета.

5.2. Оперативная группа осуществляет свою деятельность   
во взаимодействии с органами администрации, иными органами местного самоуправления, службами жилищно-коммунального хозяйства города. Привлечение специалистов органов администрации, иных органов местного самоуправления к выезду оперативной группы определяется   
по мере необходимости, исходя из конкретной ситуации, требующей проверки, по согласованию с руководителем органа администрации, иного органа местного самоуправления. Руководители органов администрации, иных органов местного самоуправления оказывают содействие деятельности оперативной группы.

5.3. Оперативная группа проводит в течение трех рабочих дней   
с выездом на место проверку информации, поступившей от жителей города в устной или письменной форме (в том числе электронной), а также качество выполненных работ по обращениям граждан, достоверность предоставленной исполнителями информации.

5.4. По результатам проверки составляется акт, руководителю оперативной группы предоставляется заключение о результатах проведенной проверки с выводами и предложениями. Соответствующая информация доводится до сведения должностного лица администрации города, курирующего рассмотрение обращения, в течение двух рабочих дней со дня проверки.

VI. Проведение аналитической работы по обращениям

1. Аналитическая работа по обращениям проводится муниципальными служащими, работниками муниципальных учреждений, предприятий, ответственными за работу с обращениями.

2. Анализ обращений (характер обращений, статистические данные, динамика показателей) проводится по требованию должностных лиц администрации города, руководителей иных органов местного самоуправления, муниципальных учреждений, предприятий, но не реже одного раза в квартал.

3. Отдел направляет информационно-аналитические справки главе города, заместителю главы администрации города, руководителю аппарата, руководителям иных органов местного самоуправления. В этих целях иные органы местного самоуправления ежеквартально предоставляют в отдел информацию о количестве, характере и результатах рассмотрения обращений не позднее 5 числа месяца, следующего   
за отчетным периодом.

4. В соответствии с отдельными поручениями должностных лиц администрации города, руководителей иных органов местного самоуправления готовится аналитический материал по тематическим, социальным и другим аспектам, заданным хронологическим интервалам.