



ПРАВИТЕЛЬСТВО АЛТАЙСКОГО КРАЯ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

05.06.2018

№ 192

г. Барнаул

Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан в Правительстве Алтайского края, Администрации Губернатора и Правительства Алтайского края

В соответствии со статьей 3 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», в целях защиты права граждан на обращение и совершенствования работы с обращениями граждан Правительство Алтайского края постановляет:

1. Утвердить Порядок рассмотрения обращений граждан в Правительстве Алтайского края, Администрации Губернатора и Правительства Алтайского края (приложение).

2. Признать утратившими силу:

постановление Администрации Алтайского края от 14.03.2016 № 78 «Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан в Администрации Алтайского края»;

постановление Администрации Алтайского края от 07.07.2016 № 227 «О внесении изменений в постановление Администрации края от 14.03.2016 № 78»;

пункт 1 постановления Администрации Алтайского края от 13.04.2016 № 122 «О некоторых постановлениях Администрации края»;

пункт 2 постановления Администрации Алтайского края от 26.08.2016 № 299 «О внесении изменений в некоторые постановления Администрации края».

Временно исполняющий  
обязанности Губернатора  
Алтайского края, Председателя  
Правительства Алтайского края

В.П. Томенко

## ПРИЛОЖЕНИЕ

УТВЕРЖДЕН  
постановлением Правительства  
Алтайского края  
от 05.06. 2018 № 192

## ПОРЯДОК

рассмотрения обращений граждан в Правительстве Алтайского края,  
Администрации Губернатора и Правительства Алтайского края

## 1. Общие положения

1.1. Порядок рассмотрения обращений граждан в Правительстве Алтайского края, Администрации Губернатора и Правительства Алтайского края (далее – «Порядок») устанавливает требования к организации работы при рассмотрении обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, адресованных Губернатору Алтайского края, Председателю Правительства Алтайского края, первым заместителям Председателя Правительства Алтайского края, заместителям Председателя Правительства Алтайского края, не замещающим должности в других органах исполнительной власти, заместителям Председателя Правительства Алтайского края, замещающим должности в других органах исполнительной власти (в части личного приема), заместителю Председателя Правительства Алтайского края – руководителю Администрации Губернатора и Правительства Алтайского края (далее – «заместители Председателя Правительства Алтайского края»), Правительству Алтайского края, Администрации Губернатора и Правительства Алтайского края, или поступающих на имя должностных лиц Администрации Губернатора и Правительства Алтайского края в письменной, электронной или устной форме.

1.2. Организация работы с обращениями граждан осуществляется в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и Алтайского края.

1.3. В Порядке используются основные термины, предусмотренные статьей 4 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – «Федеральный закон») и статьей 2 закона Алтайского края от 29.12.2006 № 152-ЗС «О рассмотрении обращений граждан Российской Федерации на территории Алтайского края».

## 2. Прием, учет и первичная обработка обращений граждан

2.1. Обращения граждан, поступившие в Правительство Алтайского края, Администрацию Губернатора и Правительства Алтайского края, подлежат обязательному рассмотрению.

2.2. Письменные обращения граждан, адресатами которых являются Губернатор Алтайского края, Председатель Правительства Алтайского края, заместители Председателя Правительства Алтайского края, Правительство Алтайского края, Администрация Губернатора и Правительства Алтайского края, должностные лица Администрации Губернатора и Правительства Алтайского края направляются на почтовый адрес: Ленина просп., д. 59, г. Барнаул, 656035. Обращения в форме электронного документа направляются через интернет-приемную на официальном сайте Алтайского края ([www.altairregion22.ru](http://www.altairregion22.ru)).

2.3. Прием, учет, первичную обработку поступивших в Правительство Алтайского края, Администрацию Губернатора и Правительства Алтайского края обращений граждан осуществляет департамент Администрации Губернатора и Правительства Алтайского края по документационному обеспечению (далее – «Департамент»).

2.4. Письменные обращения граждан, поступившие в конвертах, подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру.

2.5. При получении письменных обращений граждан проверяются установленные Федеральным законом реквизиты обращения, наличие указанных автором вложений и приложений.

2.6. В письменном обращении гражданин в обязательном порядке указывает:

1) наименование государственного органа, в который направляется письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, которому адресовано письмо;

2) свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии);

3) почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения;

4) суть предложения, заявления или жалобы.

В конце обращения ставится личная подпись гражданина и дата.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

2.7. В обращении, направляемом в форме электронного документа, гражданин в обязательном порядке указывает:

1) свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии);

2) адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения;

3) суть предложения, заявления или жалобы.

Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

2.8. 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.

2.9. Отказ в рассмотрении обращений граждан, содержащих вопросы, разрешение которых входит в компетенцию Правительства Алтайского края, Администрации Губернатора и Правительства Алтайского края, недопустим.

2.10. Ответ на обращение не дается в случаях, если:

1) в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

2) текст письменного обращения не поддается прочтению;

3) текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы;

4) текст обращения содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

5) ответ на поставленный в обращении вопрос не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

В случаях, предусмотренных подпунктами 2 – 3 настоящего пункта, обращение 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.

В случаях, предусмотренных подпунктами 4 – 5 настоящего пункта, гражданин уведомляется о недопустимости злоупотребления правом либо о невозможности предоставления ответа без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, соответственно.

2.11. Если в 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, компетентный в этом вопросе.

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

2.13. Если в обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу, и при этом в нем не приводятся новые доводы или обстоятельства, Губернатор Алтайского края, Председатель Правительства Алтайского края либо уполномоченное должностное лицо Правительства Алтайского края, Администрации Губернатора и Правительства Алтайского края 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 государственный орган или одному и тому же должностному лицу. Гражданин, направивший обращение, уведомляется о данном решении.

2.14. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Правительство Алтайского края, Администрацию Губернатора и Правительства Алтайского края в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме.

2.15. Ответ на поступившее в Правительство Алтайского края, Администрацию Губернатора и Правительства Алтайского края обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, может быть размещен с соблюдением требований п. 2.8 настоящего Порядка на официальном сайте Алтайского края ([www.altairegion22.ru](http://www.altairegion22.ru)) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

В случае поступления в Правительство Алтайского края, Администрацию Губернатора и Правительства Алтайского края письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте Алтайского края, гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта Алтайского края, на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении.

2.16. Информация об обращениях граждан, содержащих предложения, суждения о деятельности Правительства Алтайского края, Администрации Губернатора и Правительства Алтайского края либо должностных лиц Правительства Алтайского края, Администрации Губернатора и Правительства Алтайского края, представляется по компетенции Губернатору Алтайского края, Председателю Правительства Алтайского края, заместителям Председателя Правительства Алтайского края для сведения.

2.17. Подготовка ответов на обращения граждан по вопросам, касающимся разъяснения применения нормативных правовых актов Правительства Алтайского края, осуществляется органом исполнительной власти Алтайского края, разработавшим правовой акт.

Подготовка ответов на обращения граждан по вопросам, касающимся разъяснения применения нормативных правовых актов Администрации Губернатора и Правительства Алтайского края, осуществляется структурным подразделением, разработавшим правовой акт.

### 3. Регистрация обращений граждан

3.1. Обращения граждан подлежат обязательной регистрации должностными лицами Департамента в течение трех дней с момента поступления в Правительство Алтайского края, Администрацию Губернатора и Правительства Алтайского края.

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

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

3.3. Должностные лица Департамента по результатам ознакомления с текстом обращения направляют его на рассмотрение Губернатору Алтайского края, Председателю Правительства Алтайского края, заместителям Председателя Правительства Алтайского края, руководителям структурных подразделений Администрации Губернатора и Правительства Алтайского края в рамках их компетенции.

В случае необходимости должностные лица Департамента привлекают к подготовке проекта резолюции консультантов-советников заместителей Председателя Правительства Алтайского края, должностных лиц Администрации Губернатора и Правительства Алтайского края.

3.4. Обращения, адресованные руководителям структурных подразделений либо иным должностным лицам Администрации Губернатора и Правительства Алтайского края, регистрируются должностными лицами Департамента и направляются для рассмотрения в соответствующие структурные подразделения Администрации Губернатора и Правительства Алтайского края.

3.5. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Правительства Алтайского края, Администрации Губернатора и Правительства Алтайского края, в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующий орган, организацию или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о его переадресации, за исключением случаев, указанных в подпунктах 2 – 3 пункта 2.10 настоящего Порядка.

3.6. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, 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 соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

3.7. Жалобы граждан на результаты рассмотрения обращений, действия (бездействие) должностных лиц Правительства Алтайского края, Администрации Губернатора и Правительства Алтайского края в связи с рассмотрением обращений направляются Губернатору Алтайского края, Председателю Правительства Алтайского края, заместителям Председателя

Правительства Алтайского края по компетенции.

3.8. В случае если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам.

#### 4. Порядок и сроки рассмотрения обращений граждан, организация контроля за их рассмотрением

4.1. Обращения граждан, поступившие по компетенции в Правительство Алтайского края, Администрацию Губернатора и Правительства Алтайского края, рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации за исключением случая, указанного в пункте 4.2 настоящего Порядка.

В случае если установленный срок рассмотрения обращения истекает в выходной или праздничный день, последним днем рассмотрения считается следующий за ним рабочий день.

4.2. Обращения, поступившие Губернатору Алтайского края, содержащие информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, рассматриваются в течение 20 дней со дня их регистрации.

4.3. Должностные лица Правительства Алтайского края, Администрации Губернатора и Правительства Алтайского края:

обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений (в случае необходимости с участием граждан, направивших обращения);

запрашивают, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращений документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан;

дают письменные ответы на поставленные в обращениях вопросы, за исключением случаев, указанных в пунктах 2.10 – 2.12 настоящего Порядка;

4.4. Если вопросы, поставленные в обращении, не входят в компетенцию структурного подразделения Администрации Губернатора и Правительства Алтайского края, то обращение в течение двух дней возвращается в Департамент с сопроводительным письмом за подписью руководителя структурного подразделения Администрации Губернатора и Правительства Алтайского края с предложением о переадресации обращения.

Дальнейшую работу с обращением должностные лица Департамента

осуществляют согласно пункту 3.5 настоящего Порядка.

4.5. В исключительных случаях, а также в случаях направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона, уполномоченные должностные лица Правительства Алтайского края, Администрации Губернатора и Правительства Алтайского края вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив об этом гражданина, направившего обращение.

4.6. Правительство Алтайского края, Администрация Губернатора и Правительства Алтайского края при направлении обращения на рассмотрение должностным лицам органов и организаций, указанных в пункте 3.5 настоящего Порядка, в случае необходимости могут запрашивать у них документы и материалы о результатах рассмотрения обращения.

4.7. Контроль за своевременным рассмотрением обращений граждан, поступивших по компетенции Губернатору Алтайского края, Председателю Правительства Алтайского края, в Правительство Алтайского края осуществляется Департаментом.

4.8. Контроль за своевременным рассмотрением обращений граждан, указанных в пункте 3.4 настоящего Порядка, осуществляется руководителями соответствующих структурных подразделений Администрации Губернатора и Правительства Алтайского края.

4.9. Должностные лица, осуществляющие рассмотрение обращений в Правительстве Алтайского края, Администрации Губернатора и Правительства Алтайского края, несут персональную ответственность за объективность и всесторонность рассмотрения обращений, соблюдение сроков рассмотрения обращений, содержание подготовленных ответов заявителям.

4.10. При рассмотрении обращения двумя или более исполнителями они самостоятельно координируют работу по исполнению данного поручения и подготовке ответа заявителю.

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

## 5. Личный прием граждан

5.1. Организация личного приема граждан в Правительстве Алтайского края, Администрации Губернатора и Правительства Алтайского края включает:

- 1) предварительную запись граждан;
- 2) регистрацию граждан;
- 3) прием граждан Губернатором Алтайского края, Председателем Правительства Алтайского края, заместителями Председателя Правительства Алтайского края, руководителями структурных подразделений Администрации Губернатора и Правительства Алтайского края;
- 4) первичную обработку материалов приема;
- 5) направление поручения исполнителям;



б) подготовку ответов заявителям.

5.2. Предварительная запись на личный прием к заместителям Председателя Правительства Алтайского края, должностным лицам Администрации Губернатора и Правительства Алтайского края осуществляется по телефонам: (3852) 36-31-33, 36-31-36 либо по адресу: Ленина просп., д. 59, г. Барнаул, кабинет № 133 в соответствии с режимом работы.

5.3. Предварительную запись граждан на личный прием к Губернатору Алтайского края, Председателю Правительства Алтайского края осуществляют уполномоченные должностные лица Департамента на основании обращения гражданина с заявлением о личном приеме, которое подлежит регистрации в порядке, установленном Федеральным законом и настоящим Порядком, а также по предложению органов исполнительной власти Алтайского края.

Гражданину, обратившемуся в Правительство Алтайского края, Администрацию Губернатора и Правительства Алтайского края для записи на личный прием к Губернатору Алтайского края, Председателю Правительства Алтайского края, может быть предложено записаться на личный прием к заместителю Председателя Правительства Алтайского края, должностному лицу Администрации Губернатора и Правительства Алтайского края, в пределах компетенции которых находится предмет обращения.

5.4. Если письменное обращение гражданина рассмотрено лично Губернатором Алтайского края, Председателем Правительства Алтайского края, заместителем Председателя Правительства Алтайского края, должностным лицом Администрации Губернатора и Правительства Алтайского края и дан ответ на поставленные в обращении вопросы, то заявителю может быть отказано в записи на личный прием к тому же должностному лицу по аналогичному вопросу.

5.5. Гражданину, обратившемуся в Правительство Алтайского края, Администрацию Губернатора и Правительства Алтайского края для записи на личный прием, разъясняется порядок предварительной записи и проведения личного приема, предлагается изложить суть вопроса или просьбы в письменной форме или в форме электронного обращения.

Должностные лица Департамента вправе уточнить мотивы обращения и суть вопроса, а также ознакомиться с документами, подтверждающими обстоятельства, изложенные в обращении гражданина. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Правительства Алтайского края, Администрации Губернатора и Правительства Алтайского края, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

5.6. Личный прием граждан Губернатором Алтайского края, Председателем Правительства Алтайского края, заместителями Председателя Правительства Алтайского края, руководителями структурных подразделений Администрации Губернатора и Правительства Алтайского

края проводится согласно предварительной записи в соответствии с утверждаемым графиком приема.

5.7. Регистрация граждан, записанных на личный прием, осуществляется должностными лицами Департамента в день приема при наличии документа, удостоверяющего личность.

5.8. Гражданину, имеющему явные признаки наркотического, токсического или алкогольного опьянения или находящемуся в состоянии повышенной поведенческой активности с явными признаками агрессии, в записи на личный прием отказывается (до устранения указанной причины).

5.9. В случае невозможности проведения личного приема граждан в связи с болезнью, отпуском, командировкой, иной уважительной причиной консультанты-советники заместителей Председателя Правительства Алтайского края, руководители структурных подразделений Администрации Губернатора и Правительства Алтайского края своевременно сообщают об этом должностным лицам Департамента, ответственным за организацию личного приема, которые заблаговременно уведомляют граждан о переносе личного приема на более поздний срок.

5.10. При рассмотрении обращения гражданина Губернатор Алтайского края, Председатель Правительства Алтайского края, заместители Председателя Правительства Алтайского края, руководители структурных подразделений Администрации Губернатора и Правительства Алтайского края могут приглашать на прием должностных лиц органов исполнительной власти Алтайского края, органов местного самоуправления Алтайского края, в случае если решение поставленных в обращении вопросов относится к их ведению.

5.11. Если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина дается устно в ходе личного приема, о чем делается запись в регистрационной карточке личного приема гражданина. В остальных случаях Губернатором Алтайского края, Председателем Правительства Алтайского края, заместителями Председателя Правительства Алтайского края, руководителями структурных подразделений Администрации Губернатора и Правительства Алтайского края даются поручения подготовить ответ на поставленные в обращении вопросы в установленные Федеральным законом сроки. Поручения фиксируются в регистрационной карточке в ходе проведения личного приема.

5.12. Регистрационные карточки личного приема направляются на рассмотрение исполнителям в электронном виде с использованием САДД «Дело». Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом и настоящим Порядком.

5.13. Губернатор Алтайского края, Председатель Правительства Алтайского края, заместители Председателя Правительства Алтайского края, руководители структурных подразделений Администрации Губернатора и Правительства Алтайского края при необходимости проводят выездные

приемы граждан.

5.14. Предварительная работа по организации личного приема граждан осуществляется должностными лицами Департамента во взаимодействии с консультантами-советниками заместителей Председателя Правительства Алтайского края, должностными лицами Администрации Губернатора и Правительства Алтайского края, иных органов исполнительной власти и органов местного самоуправления Алтайского края.

5.15. При организации личного приема должностные лица Департамента устанавливают очередность приема, предоставляя право на личный прием в первоочередном порядке инвалидам, участникам войн, многодетным семьям, а также отдельным категориям граждан в случаях, предусмотренных действующим законодательством.

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

5.17. Личный прием граждан может осуществляться с использованием современных технических средств связи, обеспечивающих дистанционное общение с заявителем.

## 6. Организация работы с устными обращениями граждан

6.1. С устными обращениями граждане обращаются в Правительство Алтайского края, Администрацию Губернатора и Правительства Алтайского края лично либо по телефону. Устные обращения подлежат регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом и настоящим Порядком.

6.2. Устные обращения, поступившие в ходе прямых эфиров, встреч с населением и других открытых форм общения Губернатора Алтайского края, Председателя Правительства Алтайского края, заместителей Председателя Правительства Алтайского края с гражданами, оформляются ответственными за организацию проводимого мероприятия должностными лицами в письменном виде и представляются в Департамент.

## 7. Формирование дел по обращениям граждан

7.1. Снятые с контроля обращения граждан, поступившие по компетенции Губернатору Алтайского края, Председателю Правительства Алтайского края, в Правительство Алтайского края, Администрацию Губернатора и Правительства Алтайского края оформляются в дела и хранятся в Департаменте в соответствии с утвержденной номенклатурой дел Администрации Губернатора и Правительства Алтайского края. Дела с истекшим сроком хранения уничтожаются.

7.2. Снятые с контроля обращения граждан, указанные в подпункте 3.4 настоящего Порядка, оформляются в дела и хранятся в соответствующих структурных подразделениях Администрации Губернатора и Правительства

Алтайского края. Дела с истекшим сроком хранения уничтожаются.

7.3. В папку «Дело» вкладываются:

1) подлинник письменного обращения или копия обращения (если оно подлежало возврату в вышестоящую инстанцию либо направлено для рассмотрения в другой орган по компетенции);

2) резолюция Губернатора Алтайского края, Председателя Правительства Алтайского края, заместителя Председателя Правительства Алтайского края, должностного лица Администрации Губернатора и Правительства Алтайского края;

3) письмо о продлении срока рассмотрения обращения, если он продлевался, с уведомлением гражданина, направившего обращение;

4) копия ответа заявителю по результатам рассмотрения его обращения.

7.4. Обращения, рассматриваемые в электронном виде, и ответы на них хранятся в САДД «Дело».