



## РАСПОРЯЖЕНИЕ

## ЈАКААН

от «13» февраль 2026 года № 58-р

с. Майма

**Об утверждении Инструкции о порядке организации работы  
с обращениями граждан и признании утратившими силу некоторых  
распоряжений Главы Администрации муниципального образования  
«Майминский район»**

В целях реализации Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»:

1. Утвердить прилагаемую Инструкцию о порядке организации работы с обращениями граждан.

2. Признать утратившим силу распоряжение Главы Администрации муниципального образования «Майминский район» от 29 марта 2019 г. № 252-р «Об утверждении Инструкции о порядке организации работы с обращениями граждан».

Глава Администрации  
муниципального образования  
«Майминский район»

П.В.Громов

УТВЕРЖДЕНА  
распоряжением Главы  
Администрации муниципального  
образования «Майминский район»  
от 13 февраля 2026 г. № 58-р

**ИНСТРУКЦИЯ**  
**о порядке организации работы с обращениями граждан**  
**в Администрации муниципального образования «Майминский район»**

**1. Общие положения**

1. Настоящая Инструкция устанавливает требования к организации работы по рассмотрению обращений граждан, поступивших Главе муниципального образования «Майминский район» и в Администрацию муниципального образования «Майминский район» (далее - Администрация) в письменной форме или в форме электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал), либо официального сайта Администрации муниципального образования «Майминский район» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сайт Администрации), обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан (если иное не установлено Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Федеральный закон № 59-ФЗ), индивидуальных и коллективных (далее - обращения граждан), а также проведению личного приема граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства (далее - граждане) Главой муниципального образования, первыми заместителями и заместителем Главы Администрации муниципального образования «Майминский район» (далее - руководители).

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

а) Граждане имеют право обращаться Главе Администрации муниципального образования «Майминский район» и в Администрацию в письменной форме, в форме электронного документа с использованием Единого портала либо сайта Администрации, обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан;

б) лично (на личных приемах).

**11. Прием, учет и первичная обработка обращений граждан**

3. Обращения граждан, поступившие Главе муниципального образования

«Майминский район» и в Администрацию, подлежат обязательному рассмотрению.

Почтовый адрес для обращений граждан, направляемых в письменной форме: Ленина ул., д. 22, с. Майма, 649100.

Адрес электронной почты для обращений граждан, направляемых в форме электронного документа: mail@maima-altai.ru

Телефон (388-44) 2-22-42.

Обращения граждан в форме электронного документа с использованием сайта Администрации направляются через интернет-приемную на сайте Администрации по ссылке: <https://maima-altai.ru/admin/elpriem/index.php>.

4. Рассмотрение обращений граждан является должностной обязанностью Главы Администрации муниципального образования «Майминский район», первых заместителей Главы Администрации муниципального образования «Майминский район», заместителей Главы Администрации муниципального образования «Майминский район» или по их письменному поручению - других должностных лиц в пределах их компетенции.

5. Работу с письменными обращениями граждан, прием, учет и первичную обработку поступившими Главе Администрации муниципального образования «Майминский район» и в Администрацию организует Документовед муниципального казенного учреждения «Управление по обеспечению деятельности Администрации муниципального образования «Майминский район» (далее - Документовед).

6. Гражданин в своем обращении в письменной форме в обязательном порядке указывает либо наименование государственного органа, в который направляет обращение в письменной форме, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к обращению в письменной форме документы и материалы либо их копии.

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

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

8. При рассмотрении обращения гражданина не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

Отказ в рассмотрении обращений граждан, содержащих вопросы, разрешение которых входит в компетенцию Главы Администрации муниципального образования

«Майминский район», недопустим, за исключением случая, предусмотренного пунктом 35 настоящей Инструкции.

9. Рассмотрение обращений граждан может производиться с выездом на место по отдельному поручению Главы Администрации муниципального образования «Майминский район», заместителей Главы Администрации муниципального образования «Майминский район».

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

### **III. Регистрация обращений граждан**

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

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

13. При регистрации обращений граждан определяется их тематическая принадлежность. Документовед направляет обращение гражданина должностным лицам, к компетенции которых относится решение поставленных в обращении гражданина вопросов:

- а) Главе Администрации муниципального образования «Майминский район»
- б) Первому заместителю;
- в) заместителям;

14. Запрещается направлять жалобы граждан на рассмотрение в государственный орган или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется. В случае если в соответствии с запретом невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении гражданина вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

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

- а) дата поступления обращения гражданина;
- б) фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина. При регистрации коллективных обращений граждан в регистрационную карточку заносится первая фамилия в списке авторов письма или лица, уполномоченного на получение ответа;
- в) почтовый адрес или адрес электронной почты гражданина;
- г) тема обращения гражданина;
- д) суть обращения гражданина;
- е) должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения гражданина.

г) Обращение гражданина, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Главы Администрации муниципального образования «Майминский район» и Администрации, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий государственный орган или соответствующему должностному лицу,

в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

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

Обращение гражданина, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и Главе Республики Алтай с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

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

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

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

Обращение гражданина, поступившее в Администрацию и относящееся к компетенции Главы Администрации муниципального образования «Майминский район» и Администрации, согласно Федеральному закону № 59-ФЗ рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации, за исключением обращения гражданина, поступившего Главе Администрации муниципального образования «Майминский район» и в Администрацию и содержащего информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, которое рассматривается в течение 20 дней со дня его регистрации.

18. Руководители структурных подразделений и подведомственных учреждений Администрации, в соответствии с федеральным законодательством и законодательством Республики Алтай в пределах своей компетенции принимают меры по разрешению поставленных в обращении гражданина вопросов, организуют всестороннее изучение вопросов, запрашивают, в том числе в электронной форме, документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, привлекают экспертов, организуют выезд на место.

Если вопросы, поставленные в обращении гражданина, не входят в компетенцию структурного подразделения Администрации или подведомственных учреждений Администрации, то обращение гражданина в течение трех рабочих дней со дня его получения через Систему направляется в Администрацию с сопроводительным письмом за подписью руководителя Администрации о необходимости переадресации

обращения гражданина.

При рассмотрении обращения гражданин имеет право:

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

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

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

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

д) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

В исключительных случаях, а также в случаях направления запроса в государственные органы, органы местного самоуправления в Республике Алтай или должностному лицу, Глава Администрации муниципального образования «Майминский район», заместители Главы Администрации муниципального образования «Майминский район» вправе продлить срок рассмотрения обращения гражданина не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока рассмотрения гражданина, направившего обращение.

Решение о постановке обращений граждан на контроль принимает Глава Администрации муниципального образования «Майминский район», заместители Главы Администрации муниципального образования «Майминский район».

19. Обращения граждан, которые были направлены Главе Администрации муниципального образования «Майминский район», заместителям Главы Администрации муниципального образования «Майминский район» и рассмотрены в Системе, после внесения их резолюции в регистрационную карточку направляются исполнителям. Если в резолюции указаны несколько фамилий исполнителей, копии обращения гражданина направляются всем согласно данной резолюции.

20. Документовед осуществляет контроль за соблюдением структурными подразделениями Администрации или подведомственными учреждениями Администрации, их должностными лицами установленного федеральным законодательством порядка рассмотрения обращений и запросов граждан.

Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, поступивших структурного подразделения Администрации или подведомственных учреждений Администрации, осуществляют их руководители в соответствии с требованиями статьи 14 Федерального закона № 59-ФЗ.

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

Собрания Российской Федерации», Федеральным законом от 6 октября 2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Законом Республики Алтай от 19 октября 2011 г. № 69-РЗ «О статусе депутата Республики Алтай».

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

22. Решение о снятии обращения гражданина с контроля или о продлении срока его рассмотрения принимает Глава Администрации муниципального образования «Майминский район». Основанием для снятия обращения гражданина с контроля является направление письменного ответа гражданину на поставленные в его обращении вопросы.

23. Ответ на обращение гражданина направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившему в Администрацию в форме электронного документа, либо по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале или на сайте Правительства при использовании Единого портала или сайта Администрации и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Администрацию в письменной форме. Кроме того, на поступившее в Администрацию обращение гражданина, содержащее заявление, предложение или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение гражданина, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований пункта 9 настоящей Инструкции на сайте Администрации.

## **V. Личный прием граждан**

24. Личный прием граждан в Администрации проводится в соответствии с графиком приема граждан членами Правительства, утвержденным руководителем Администрации.

Личный прием граждан проводят:

- а) Глава муниципального образования «Майминский район»;
- б) первый заместитель Главы Администрации муниципального образования «Майминский район»;
- в) заместители Главы Администрации муниципального образования «Майминский район».

25. Решение о записи граждан на личный прием к Главе Администрации муниципального образования «Майминский район» принимает Глава Администрации муниципального образования «Майминский район» на основании письменных обращений граждан о личном приеме, которые подлежат регистрации в Системе в порядке, установленном настоящей Инструкцией. Дата и время личного приема граждан определяются Главой Администрации муниципального образования «Майминский район».

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

В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Главы Администрации муниципального образования «Майминский

район», гражданину дается разъяснение, в какой орган или к какому должностному лицу и в каком порядке ему следует обратиться.

При обращении о записи на личный прием к Главе Администрации муниципального образования «Майминский район» по телефону гражданину разъясняется порядок записи на личный прием, предлагается изложить суть обращения в письменной форме или направить обращение в форме электронного документа на официальный сайт Администрации.

26. Глава Администрации муниципального образования «Майминский район», заместители Главы Администрации муниципального образования «Майминский район» ведут личный прием граждан в дни, утвержденные в графике личного приема граждан, по предварительной записи в порядке очередности.

Предварительную запись граждан на личный прием к заместителям Главы Администрации муниципального образования «Майминский район» осуществляет Документовед.

27. О дате, времени и месте проведения личного приема гражданину сообщает Документовед по номеру телефона, указанному заявителем в обращении (при наличии) не позднее, чем за два дня до даты проведения личного приема.

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

29. В случае невозможности проведения личного приема граждан в связи с болезнью, отпуском, командировкой, заместители Главы Администрации муниципального образования «Майминский район» своевременно сообщают об этом Документоведу, который уведомляет граждан.

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

30. Глава Администрации муниципального образования «Майминский район», заместители Главы Администрации муниципального образования «Майминский район» при необходимости проводят выездные приемы граждан в муниципальных образованиях в Республике Алтай, трудовых коллективах, общественных организациях.

31. В день проведения личного приема граждан Главой Администрации муниципального образования «Майминский район» Документовед заполняет карточки личного приема граждан по форме согласно приложению, к настоящей Инструкции и заносит регистрационные данные в Систему.

При проведении личного приема граждан заместителями Администрации муниципального образования «Майминский район» карточки личного приема граждан заполняются работниками, ответственными за организацию проведения личного приема граждан, в день проведения личного приема и по итогу личного приема регистрируются в Системе.

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

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

Документовед, работник ответственный за организацию проведения личного приема граждан, консультируют граждан о порядке проведения личного приема и о компетенции должностных лиц в решении поставленных гражданами вопросов, устанавливают очередность приема, учитывая состояние здоровья обратившихся

граждан, удаленность места проживания, дату и время обращения.

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

33. По результату личного приема гражданину дается ответ на вопрос, изложенный в карточке личного приема. В случае если указанные в обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на устное обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем гражданин сообщает, проставляя свою подпись в поле «письменного ответа не требуется».

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

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

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

36. Заместители Главы Администрации муниципального образования «Майминский район», осуществляющие личный прием граждан, принимают решение по рассмотрению поставленных в обращении вопросов и осуществляют контроль за исполнением данных поручений по обращению.

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

## VI. Прием граждан

38. Прием граждан без предварительной записи производится в порядке очереди.

39. Для ознакомления граждан с информационными материалами в приемной и в холле на 2 этаже здания Администрации муниципального образования «Майминский район» оборудуются места для информирования, которые оснащаются:

- а) информационными стендами;
- б) стульями и столами для оформления документов;
- в) терминалом доступа к информационно-справочным материалам.

40. Во время приема граждан, а также при их обращении по телефону аналитик консультирует обратившихся по интересующим их вопросам, дает разъяснения о подведомственности рассмотрения вопросов, компетенции должностных лиц и порядке обращения к ним.

41. Граждане информируются:

- а) о должностных лицах, которым поручено рассмотрение обращения;
- б) о переадресации обращения в исполнительный орган государственной власти Республики Алтай в Республике Алтай или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

в) о продлении сроков рассмотрения обращения с указанием оснований продления.

42. Консультации предоставляются по вопросам:

- а) требований к оформлению письменного обращения;
- б) мест и времени проведения личного приема граждан должностными лицами;
- в) порядка проведения личного приема должностными лицами;
- г) порядка и сроков рассмотрения обращений; порядка обжалования принятого по обращению решения или действия (бездействия) должностных лиц в связи с рассмотрением обращения.

43. Ответы и разъяснения на устные обращения граждан даются в день обращения. Если дать ответ (разъяснение) в день обращения не представляется возможным или гражданин настаивает на предоставлении письменного ответа, ему дается разъяснение о порядке и сроке получения ответа.

44. При проведении приема граждан аналитик принимает письменные обращения, которые подлежат обязательной регистрации. При этом гражданам оказывается содействие в правильном указании названия должности, фамилии, имени, отчества адресата, названий государственных органов.

Документовед вправе предложить гражданину устранить выявленные замечания по тексту обращения.

На втором экземпляре письменного обращения или копии обращения Документовед проставляет регистрационный штамп, расписывается в получении и указывает дату принятия обращения.

## **VII. Формирование дел с обращениями граждан**

45. Обращения граждан вместе с материалами по результатам их рассмотрения после снятия с контроля передаются Документоведу, для формирования дел.

46. В папку «Дело» вкладываются:

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

б) резолюция должностного лица либо уполномоченного на то лица;

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

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

д) копия ответа гражданину по результатам рассмотрения его обращения.

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

Администрация муниципального образования «Майминский район»

**КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЁМА №**

**ЗАЯВИТЕЛЬ, ПРИШЕДШИЙ НА ЛИЧНЫЙ ПРИЕМ:**

Фамилия, имя, отчество (при наличии)

Социальное положение:

Адрес для ответа:

Письменного ответа не требуется:

Краткое содержание устного обращения:

**УПОЛНОМОЧЕННОЕ ЛИЦО, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЕ ЛИЧНЫЙ ПРИЕМ:**  
Ф.И.О:~

Должность:

**РЕШЕНИЕ ПРИНЯТОЕ ПО УСТНОМУ ОБРАЩЕНИЮ:**