



УПРАВЛЕНИЕ ЮСТИЦИИ  
АЛТАЙСКОГО КРАЯ  
**ЗАРЕГИСТРИРОВАНО**  
Регистрационный № 782  
от 02.08.2024

УПРАВЛЕНИЕ АЛТАЙСКОГО КРАЯ  
ПО ТРУДУ И ЗАНЯТОСТИ НАСЕЛЕНИЯ

(УТЗН Алтайского края)

**П Р И К А З**

31.07.2024

№ 45/Пр/91

г. Барнаул

Об утверждении порядка рассмотрения  
обращений граждан в УТЗН Алтайского  
края

В соответствии Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», частью 1 статьи 5 закона Алтайского края от 29.12.2006 № 152-ЗС «О рассмотрении обращений граждан Российской Федерации на территории Алтайского края», в целях совершенствования работы с обращениями граждан **п р и к а з ы в а ю** :

1. Утвердить прилагаемый Порядок рассмотрения обращений граждан в управлении Алтайского края по труду и занятости населения.
2. Настоящий приказ подлежит опубликованию на «Официальном интернет-портале правовой информации» ([www.pravo.gov.ru](http://www.pravo.gov.ru)).

Начальник управления

Н.А. Капура

УТВЕРЖДЕН  
приказом управления Алтайского края  
по труду и занятости населения  
от 31.07.2024 № 45/Пр/91

ПОРЯДОК  
рассмотрения обращений граждан  
в управлении Алтайского края по труду и занятости населения

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок устанавливает требования к организации работы при рассмотрении обращений граждан, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, направленных в управление Алтайского края по труду и занятости населения (далее – «Управление») или должностным лицам Управления в письменной форме (на бумажном носителе или в электронном виде), а также устных обращений граждан, поступивших в Управление в ходе личного приема.

1.2. Организация работы с обращениями граждан в Управлении осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации и Алтайского края, а также правовыми актами Управления.

1.3. В настоящем 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 № 59-ФЗ»).

2. Прием, учет и первичная обработка обращений граждан

2.1. Обращения граждан, направленные в Управление, должностным лицам Управления, подлежат обязательному рассмотрению.

2.2. Обращения граждан на бумажном носителе (далее – «письменные обращения»), адресатами которых являются Управление, должностные лица Управления, направляются по почтовому адресу: Строителей проспект, д. 29а, г. Барнаул, 656031.

2.3. Обращения в электронном виде направляются путем заполнения специальной формы на интерактивном портале по труду и занятости населения Алтайского края в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» ([https://portal.22trud.ru/content/обращения\\_граждан\\_интернет\\_приемная](https://portal.22trud.ru/content/обращения_граждан_интернет_приемная)) (далее – «интерактивный портал») или через Платформу обратной связи федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – «Единый портал»).

2.4. Прием, учет, первичную обработку поступивших в Управление обращений граждан осуществляют лица, за которыми данные полномочия закреплены приказом Управления либо должностным регламентом (должностной инструкцией) (далее – «Ответственное лицо»).

2.5. Все письменные обращения граждан, поступившие в конвертах, подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру Ответственным лицом.

2.6. При получении письменных обращений граждан Ответственным лицом проверяются установленные Федеральным законом № 59-ФЗ реквизиты обраще-

ния, наличие указанных автором вложений и приложений.

2.7. Обращение, поступившее в Управление в электронном виде, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом № 59-ФЗ и настоящим Порядком.

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 обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов (далее также – «направление по принадлежности»).

2.9. Отказ в рассмотрении обращений граждан, содержащих вопросы, разрешение которых входит в компетенцию Управления, недопустим.

2.10. Ответ на обращение не дается в следующих случаях:

1) в обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ. 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) текст обращения не поддается прочтению. Такое обращение не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

3) текст обращения содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи. Гражданин, направивший обращение, уведомляется о недопустимости злоупотребления правом;

4) ответ на поставленный в обращении вопрос не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законодательством Российской Федерации тайну. Гражданин, направивший обращение, уведомляется об этом;

5) текст обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы. Такое обращение не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

2.12. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования указанного судебного решения.

2.13. В случае поступления обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ на интерактивном портале, гражданину, направившему обращение, в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес интерактивного портала, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

2.14. Если в обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в нем не приводятся новые доводы или обстоя-

тельства, начальник Управления, вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения были адресованы Управлению. Гражданин, направивший обращение, уведомляется об этом решении.

2.15. Информация об обращениях граждан, содержащих предложения, суждения о деятельности Управления и должностных лиц Управления, представляется соответствующим должностным лицам для сведения.

2.16. Ответ на обращение готовится в форме электронного документа, подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью начальника Управления (его заместителя), или на бумажном носителе с собственноручной подписью начальника Управления (его заместителя).

Ответ на обращение направляется:

в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Управление в электронном виде, либо по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета на Едином портале при его использовании;

на бумажном носителе в виде распечатанной копии электронного документа или в форме документа с собственноручной подписью начальника Управления (его заместителя) по почтовому адресу, указанному в письменном обращении.

Кроме того, на поступившее обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона № 59-ФЗ на интерактивном портале.

### 3. Регистрация обращений граждан

3.1. Обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Управление.

Регистрацию письменных обращений, обращений в электронном виде, а также устных обращений, поступивших в ходе личного приема, осуществляет Ответственное лицо.

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

3.3. Ответственное лицо по результатам ознакомления с текстом обращения направляет его на рассмотрение начальнику Управления для оформления резолюции.

3.4. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Управления, направляется в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган, организацию или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случаев, указанных в пункте 2.10 настоящего Порядка.

Обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение 5 дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и высшему должностному лицу субъекта

Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случаев, указанных в части 4 статьи 11 Федерального закона №59-ФЗ, подпункте 2 пункта 2.10 настоящего Порядка.

3.5. Подготовку сопроводительного письма в орган, организацию или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, и уведомлений гражданина, направившего обращение, в том числе в случаях, указанных в пункте 2.10 настоящего Порядка, осуществляет специалист Управления, получивший обращение на исполнение (далее – «исполнитель»).

Направление обращения по принадлежности и уведомлений гражданину, направившему обращение, осуществляется Ответственным лицом.

3.6. Жалобы граждан на результаты рассмотрения обращений, действия (бездействие) должностных лиц Управления в связи с рассмотрением обращений направляются начальнику Управления.

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

4.1. Обращения, поступившие в Управление и относящиеся к компетенции Управления, согласно Федеральному закону № 59-ФЗ рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации.

4.2. Исполнители:

1) обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения (в случае необходимости с участием гражданина, направившего обращение);

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

3) принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

4) готовят письменный ответ на поставленные в обращении вопросы, за исключением случаев, указанных в пунктах 2.10 - 2.13 настоящего Порядка;

5) готовят уведомление гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

4.3. В исключительных случаях, а также в случаях направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ, подпунктом 2 пункта 4.2 настоящего Порядка начальник Управления, вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив об этом гражданина, направившего обращение.

4.4. Исполнители, осуществляющие рассмотрение обращений, поступивших в Управление, несут персональную ответственность за объективность и всесторонность рассмотрения обращений, соблюдение сроков рассмотрения обращений, содержание подготовленных ответов гражданам.

4.5. При рассмотрении обращения двумя или более исполнителями (далее – «соисполнители») первым указывается лицо, ответственное за организацию его рассмотрения и подготовку ответа заявителю (далее – «ответственный исполнитель»).

Соисполнители в равной степени несут ответственность за качественное и своевременное рассмотрение обращения и обязаны в сроки, определенные ответственным исполнителем, представить ему все материалы и сведения, необходимые для подготовки ответа заявителю.

Соисполнители не вправе направлять ответ на обращение, минуя ответственного исполнителя. Ответственный исполнитель направляет обобщенный ответ, прилагая информацию, полученную от соисполнителей, либо визируя ответ у соисполнителей.

4.6. Основанием для снятия обращения с контроля является направление гражданину письменного ответа по существу поставленных в его обращении вопросов и заполнение ответственным исполнителем отчета об исполнении обращения в Системе электронного документооборота с указанием состояния исполнения «к снятию с контроля» и реквизитов ответа на обращение.

4.7. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, поступивших в Управление, по вопросам, находящимся в его компетенции, осуществляет Ответственное лицо.

## 5. Личный прием граждан

5.1. Организация личного приема граждан в Управление включает:

- 1) предварительную запись граждан;
- 2) регистрацию граждан;
- 3) прием граждан начальником Управления, его заместителями;
- 4) первичную обработку материалов приема;
- 5) направление поручения исполнителям;
- 6) подготовку ответов заявителям.

5.2. Предварительная запись на личный прием к начальнику Управления, его заместителям (далее – «личный прием») осуществляется специалистом Управления, ответственным за организацию личного приема в соответствии с должностным регламентом (должностной инструкцией) (далее – «Специалист»), по телефону (3852) 20 55 29 либо по адресу: Строителей проспект, д. 29а, г. Барнаул, 656031, кабинет 8 (приемная) в соответствии с режимом работы.

5.3. Гражданину разъясняется порядок предварительной записи и проведения личного приема, предлагается изложить суть вопроса или просьбы в письменной форме или в форме электронного обращения. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностных лиц Управления, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

5.4. Личный прием граждан проводится согласно предварительной записи в соответствии с утвержденным графиком приема.

5.5. Регистрация граждан на личный прием осуществляется Специалистом в день приема при наличии документа, удостоверяющего личность.

5.6. В случае невозможности проведения личного приема по уважительной причине Специалист предупреждает граждан о переносе проведения личного приема на более поздний срок не позднее чем за 1 день до установленной по предварительной записи даты.

5.7. В день проведения личного приема Специалист присутствует на приеме и заполняет регистрационные карточки личного приема граждан, в которых фиксирует поручения, данные начальником Управления (его заместителями) в ходе личного приема.

5.8. Начальником Управления (его заместителями) одновременно ведется прием только одного гражданина, за исключением коллективного обращения граждан. При рассмотрении обращения гражданина начальник Управления (его заместитель) вправе приглашать на прием государственных гражданских служащих Управления, в случае если решение поставленных в обращении вопросов относится к их компетенции.

5.9. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение, с согласия гражданина, может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях гражданину направляется письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5.10. Для исполнения поручений, данных начальником управления (его заместителями) в ходе личного приема, Специалист направляет на рассмотрение исполнителям копии регистрационных карточек личного приема.

Обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом № 59-ФЗ и настоящим Порядком.

5.11. Специалист консультирует граждан о порядке проведения личного приема и компетенции должностных лиц в решении поставленных гражданами вопросов, устанавливает 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.

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

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

## 6. Формирование дел с обращениями граждан

6.1. Обращения вместе с материалами по результатам их рассмотрения и материалы по результатам рассмотрения устных обращений, полученных в ходе личного приема, снимаются с контроля и формируются в дела Ответственным лицом.

6.2. В папку «Дело» вкладываются:

1) подлинник обращения или его копия (если оно подлежало возврату в вышестоящую инстанцию либо направлено для рассмотрения в другой орган по принадлежности), или оригинал карточки личного приема;

2) резолюция начальника Управления (его заместителей);

3) подлинники запросов, направленных в другие государственные органы, органы местного самоуправления, иным должностным лицам, документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, полученные по указанным запросам от указанных органов либо должностных лиц;

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

5) копия ответа заявителю по результатам рассмотрения его обращения.

6.3. Снятые с контроля обращения граждан, оформленные в дела, хранятся в соответствии с утвержденной номенклатурой дел в общем отделе Управления.

6.4. Дела с истекшим сроком хранения уничтожаются.