



**УПРАВЛЕНИЕ АЛТАЙСКОГО КРАЯ ПО ПИЩЕВОЙ, ПЕРЕРАБАТЫВАЮЩЕЙ,
ФАРМАЦЕВТИЧЕСКОЙ ПРОМЫШЛЕННОСТИ И БИОТЕХНОЛОГИЯМ
(Алтайпищепром)**

П Р И К А З

« 23 » мая 2023 г.

№ 21

г. Барнаул

Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан в управлении Алтайского края по пищевой, перерабатывающей, фармацевтической промышленности и биотехнологиям

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», законом 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 в управлении Алтайского края по пищевой, перерабатывающей, фармацевтической промышленности и биотехнологиям п р и к а з ы в а ю :

1. Утвердить прилагаемый Порядок рассмотрения обращений граждан в управлении Алтайского края по пищевой, перерабатывающей, фармацевтической промышленности и биотехнологиям.
2. Опубликовать настоящий приказ на «Официальном интернет-портале правовой информации» (www.pravo.gov.ru).

Начальник управления



А.А. Большаков

ПРИЛОЖЕНИЕ
к приказу управления Алтайского края по пищевой, перерабатывающей, фармацевтической промышленности и биотехнологиям
от 23 мая 2023 года № 21

ПОРЯДОК
рассмотрения обращений граждан в управлении
Алтайского края по пищевой, перерабатывающей, фармацевтической
промышленности и биотехнологиям

1. Общие положения

1.1. Порядок рассмотрения обращений граждан в управлении Алтайского края по пищевой, перерабатывающей, фармацевтической промышленности и биотехнологиям (далее – «Порядок», «управление») устанавливает требования к организации работы при рассмотрении обращений граждан, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, направленных в управление либо на имя должностных лиц управления в письменной, электронной или устной форме, в том числе в ходе личного приема.

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 № 59-ФЗ») и статьей 2 закона Алтайского края от 29.12.2006 № 152-ЗС «О рассмотрении обращений граждан Российской Федерации на территории Алтайского края».

2. Требования к обращению

2.1. Письменные обращения граждан, адресатами которых являются управление, должностные лица управления, направляются на почтовый адрес: ул. Пролетарская, д. 63, г. Барнаул, 656056. Обращения в форме электронного документа направляются путем заполнения специальной формы на официальном сайте управления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (<https://upr.alregn.ru/faq/procedure/>).

2.2. Прием, учет, первичную обработку поступивших в управление обращений граждан осуществляет государственный гражданский служащий управления, ответственный за ведение делопроизводства (далее – «ответственное лицо»), в соответствии с должностным регламентом.

2.3. Письменное обращение гражданина должно содержать:

1) наименование государственного органа, в который направляется

письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, которому оно адресовано;

2) фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина;

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

4) суть предложения, заявления или жалобы;

5) личную подпись и дату.

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

2.4. Обращение в форме электронного документа в обязательном порядке должно содержать:

1) фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина;

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.

2.5. При рассмотрении 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.

3. Регистрация обращений граждан

3.1. Обращения граждан подлежат обязательной регистрации ответственным лицом в течение 3 дней с момента поступления в управление.

В случае поступления обращения гражданина в управление после окончания рабочего дня, предшествующего праздничному или выходному дню, либо в нерабочий праздничный или выходной день его регистрация производится на следующий рабочий день после выходного или нерабочего 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. Ответственное лицо по результатам ознакомления с текстом обращения направляет его на рассмотрение начальнику управления Алтайского края по пищевой, перерабатывающей, фармацевтической промышленности и биотехнологиям (далее – «начальник управления»).

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 его переадресации, за исключением случаев, указанных в подпунктах 2, 3 пункта 4.8 раздела 4 настоящего Порядка.

Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение 5 дней со дня его 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 случая, указанного в подпункте 2 пункта 4.8 раздела 4 настоящего Порядка.

3.5. Запрещается направлять жалобы граждан на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления, должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным настоящим пунктом, невозможно направление жалобы на рассмотрение должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

3.6. Жалобы граждан на результаты рассмотрения обращений должностными лицами управления, действие (бездействие) должностных лиц управления в связи с рассмотрением обращений направляются заместителю Председателя Правительства Алтайского края, координирующему деятельность управления.

3.7. В случае, если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение 7 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, направленные в управление, должностным лицам управления, подлежат обязательному рассмотрению.

4.2. Обращения граждан, поступившие в управление и относящиеся к компетенции управления, согласно Федеральному закону № 59-ФЗ рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации.

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

4.3. Должностные лица управления:

обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное

рассмотрение обращения (в случае необходимости с участием гражданина, направившего обращение);

запрашивают, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других исполнительных органах, органах местного самоуправления, подведомственных организациях 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 гражданина;

дают письменный ответ на поставленные в обращении вопросы, за исключением случаев, указанных в пунктах 4.8 - 4.9 раздела 4 настоящего Порядка;

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

4.4. В исключительных случаях, а также в случаях направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ, должностные лица управления вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив об этом гражданина, направившего обращение.

4.5. Управление при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

4.6. Должностные лица, осуществляющие рассмотрение обращений в управлении, несут персональную ответственность за объективность и всесторонность рассмотрения обращений, соблюдение сроков рассмотрения обращений, содержание подготовленных ответов заявителям.

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

4.8. 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.

Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в орган государственной власти, компетентный в этом вопросе;

2) текст письменного обращения не поддается прочтению. В этом случае оно 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 письменного обращения не позволяет определить суть его предложения, заявления или жалобы. В этом случае оно 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;

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

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

6) 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, 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 в управление. Гражданин, направивший обращение, уведомляется о принятом решении;

7) в случае поступления в управление письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ на официальном сайте управления 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.

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

4.10. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в управление в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме. Кроме того, на поступившее в управление 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 официальном сайте управления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

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 начальником управления в управлении включает:

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

5.2. Предварительная запись на личный прием к начальнику управления осуществляется по телефону 8(3852) 20-61-63 либо по адресу: ул. Пролетарская, д. 63, г. Барнаул, в соответствии с режимом работы.

5.3. Предварительную запись граждан на личный прием к начальнику управления осуществляет ответственное лицо на основании обращения гражданина о личном приеме, которое подлежит регистрации в порядке, установленном Федеральным законом № 59-ФЗ и настоящим Порядком.

5.4. 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 управления, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

5.6. Регистрация граждан на личный прием осуществляется ответственным лицом в день приема при наличии документа, удостоверяющего личность.

5.7. В случае невозможности проведения личного приема граждан начальником управления, заместителем начальника управления в связи с болезнью, отпуском, командировкой, иной уважительной причиной ответственное лицо предупреждает граждан не позднее чем за один рабочий день до дня проведения личного приема о переносе проведения личного приема на более поздний срок (но не более чем на 10 дней).

5.8. В день проведения личного приема граждан ответственное лицо заполняет регистрационные карточки личного приема граждан и заносит данные заявителя в Единую систему электронного документооборота (далее – «ЕСЭД»).

5.9. Начальником управления одновременно ведется прием только одного гражданина, за исключением коллективного обращения граждан.

5.10. 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 регистрационной карточке личного приема гражданина. В остальных случаях начальником управления или в случае его отсутствия – заместителем начальника управления даются поручения подготовить ответ на поставленные в обращении вопросы в установленные Федеральным законом № 59-ФЗ сроки. Поручения фиксируются в регистрационной карточке в ходе проведения личного приема.

5.11. Регистрационные карточки личного приема направляются на рассмотрение исполнителям в электронном виде с использованием ЕСЭД. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом № 59-ФЗ и настоящим Порядком.

5.12. Ответственное лицо, отвечающее за организацию проведения личного приема, консультирует граждан о порядке проведения личного приема и о компетенции должностных лиц в решении поставленных гражданами вопросов.

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

5.13. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов. 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 лично в управление либо по телефону. Все обращения подлежат регистрации и рассмотрению в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ, законом Алтайского края от 29.12.2006 № 152-ЗС «О рассмотрении обращений граждан Российской Федерации на территории Алтайского края» и настоящим Порядком.

6.2. Устные обращения, поступившие в ходе прямых эфиров, встреч с населением и других открытых форм общения начальника управления с гражданами, оформляются ответственными за организацию проводимого мероприятия должностными лицами в письменном виде и представляются для регистрации и рассмотрения в порядке, установленном Федеральным законом № 59-ФЗ, законом Алтайского края от 29.12.2006 № 152-ЗС «О рассмотрении обращений граждан Российской Федерации на территории Алтайского края» и настоящим Порядком.

7. Формирование дел с обращениями граждан

7.1. Письменные обращения граждан вместе с материалами по

результатам их рассмотрения после снятия с контроля передаются в архив.

7.2. 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 должностного лица управления;

3) письмо о продлении срока рассмотрения обращения, если он продлевался, с уведомлением гражданина, направившего обращение согласно пункту 4.4 раздела 4 настоящего Порядка;

4) копия ответа заявителю по результатам рассмотрения его обращения.

7.3. Снятые с контроля обращения граждан, оформленные в дела, хранятся в архиве в соответствии с утвержденной номенклатурой управления. Дела с истекшим сроком хранения уничтожаются.

7.4. Обращения, рассматриваемые в электронном виде, и ответы на них хранятся в ЕСЭД.