



**УПРАВЛЕНИЕ  
АЛТАЙСКОГО КРАЯ ПО РАЗВИТИЮ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА  
И РЫНОЧНОЙ ИНФРАСТРУКТУРЫ**

**П Р И К А З**

14.12.2023

№ 43/17п/135

г. Барнаул

О внесении изменения в приказ  
управления Алтайского края по  
развитию предпринимательства и  
рыночной инфраструктуры от  
10.01.2014 № 1

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 развитию предпринимательства и рыночной инфраструктуры приказываю:

1. Внести изменение в приказ управления Алтайского края по развитию предпринимательства и рыночной инфраструктуры от 10.01.2014 № 1 «Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан в управлении Алтайского края по развитию предпринимательства и рыночной инфраструктуры» (в редакции от 08.10.2018 № 100) следующее изменение:

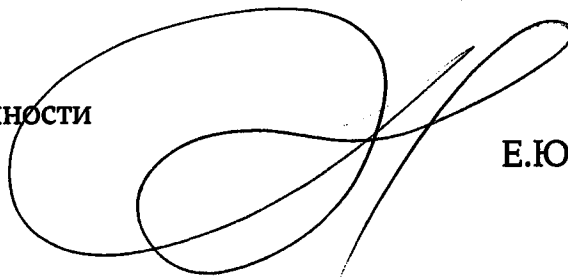
Порядок рассмотрения обращений граждан в управлении Алтайского края по развитию предпринимательства и рыночной инфраструктуры, утвержденный указанным приказом, изложить в редакции согласно приложению, к настоящему приказу.

2. Обеспечение реализации положений приказа управления Алтайского края по развитию предпринимательства и рыночной инфраструктуры от 10.01.2014 № 1 «Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан в управлении Алтайского края по развитию предпринимательства и рыночной инфраструктуры» (в редакции настоящего приказа) в отношении возможности направления в управление Алтайского края по развитию предпринимательства и рыночной инфраструктуры, его должностным лицам обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в форме электронных документов с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – «Единый

портал») и направления управлением Алтайского края по развитию предпринимательства и рыночной инфраструктуры и его должностными лицами ответов на такие обращения по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета лица, направившего обращение, на Едином портале осуществляется не позднее 01.01.2025.

3. Настоящий приказ вступает в силу со дня официального опубликования на «Официальном интернет-портале правовой информации» ([www.pravo.gov.ru](http://www.pravo.gov.ru)) и распространяет свое действие на правоотношения, возникшие с 01.09.2023.

Временно исполняющий обязанности  
начальника управления



Е.Ю. Абдулаева

УТВЕРЖДЕН  
приказом управления  
Алтайского края по развитию  
предпринимательства и  
рыночной инфраструктуры  
от 14.12.2023 № 43/Пр/135

**ПОРЯДОК  
РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН  
В УПРАВЛЕНИИ АЛТАЙСКОГО КРАЯ ПО РАЗВИТИЮ  
ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА И РЫНОЧНОЙ ИНФРАСТРУКТУРЫ**

**1. Общие положения**

1.1. Порядок рассмотрения обращений граждан в управлении Алтайского края по развитию предпринимательства и рыночной инфраструктуры (далее – «Порядок», «Управление») устанавливает требования к организации работы при рассмотрении обращений граждан, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, направленных в Управление или на имя должностных лиц Управления в письменной форме или в форме электронного документа, в том числе с использованием Единого портала, а также устных обращений граждан, поступивших в Управление, 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»).

**2. Требования к письменному обращению**

2.1. Обращения в письменной форме граждан, адресатами которых являются Управление, должностные лица Управления, направляются на почтовый адрес: ул. Молодежная, д. 26, г. Барнаул, Алтайский край, 656015. Обращения в форме электронного документа направляются через интернет-приемную на официальном сайте Управления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» путем заполнения специальной формы (<https://altsmb.ru/index.php/treatment>), а обращения в форме электронных документов с использованием Единого портала - через Единый портал.

2.2. Прием, учет, первичную обработку поступивших в Управление обращений граждан осуществляет специалист общего отдела Управления

(далее – «ответственное лицо») в соответствии с должностным регламентом (инструкцией).

2.3. Обращение в письменной форме гражданина в обязательном порядке должно содержать:

1) наименование государственного органа, в который направляется обращение в письменной форме, 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 обращению в письменной форме документы и материалы либо их копии.

2.4. 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, подведомственную организацию или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

### 3. Регистрация обращений граждан

3.1. Письменное обращение гражданина подлежит 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. Обращение, поступившее в Управление в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом № 59-ФЗ. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), а также указывает адрес электронной почты либо использует адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале, по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

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

3.4. Ответственное лицо по результатам ознакомления с текстом обращения направляет его на рассмотрение начальнику управления Алтайского края по развитию предпринимательства и рыночной инфраструктуры (далее – «начальник управления»).

3.5. 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 2,5 пункта 4.9 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 5 пункта 4.9 раздела 4 настоящего Порядка.

3.6. 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.

3.7. Жалобы граждан на результаты рассмотрения обращений должностными лицами Управления, действие (бездействие) должностных лиц Управления в связи с рассмотрением обращений направляются начальнику управления.

3.8. В случае, если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких органов государственной власти, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение 7 дней со дня регистрации направляется в соответствующие органы государственной власти, органы местного самоуправления или должностным лицам.

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

4.1. Обращения граждан, поступившие 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.

4.3. Порядок рассмотрения жалоб на нарушения прав граждан и организаций при предоставлении Управлением государственных услуг, регулируется Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

4.4. 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 органах государственной власти, 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 4.9 – 4.10 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.

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

4.6. 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.

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

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

4.9. 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 государственный орган в соответствии с компетенцией;

2) текст письменного обращения не позволяет определить суть его предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления, подведомственную организацию или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение;

3) 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;

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

5) в случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления, подведомственную организацию 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;

6) 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 обстоятельства, начальник управления либо уполномоченное на то лицо 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 7 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.

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

4.11. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Управление в форме электронного документа, или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Управление 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».

4.12. Основанием для снятия обращения с контроля является направление ответа гражданину на поставленные в его обращении вопросы, уведомление гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления, подведомственную организацию или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией, а также принятие иных решений в соответствии со статьей 11 Федерального закона № 59-ФЗ.

4.13. Контроль за своевременным рассмотрением обращений граждан, поступивших в Управление и находящихся в его компетенции, осуществляется заместителем начальника Управления, начальником общего отдела Управления.

## 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 либо уполномоченным на то лицом;
- 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) 24-13-16 либо по адресу: ул.

Молодежная, д. 26, г. Барнаул, Алтайский край, 656015, в соответствии с режимом работы.

5.3. Предварительную запись граждан на личный прием к начальнику управления осуществляет уполномоченное должностное 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 должностными лицами в день приема при наличии документа, удостоверяющего личность.

5.7. В случае невозможности проведения личного приема гражданином начальником управления, заместителем начальника управления в связи с болезнью, отпуском, командировкой, иной уважительной причиной уполномоченное должностное 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 должностное 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. Должностные лица, отвечающие за организацию проведения личного приема, консультируют 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 (если оно подлежало возврату в вышестоящую инстанцию либо направлено для рассмотрения в другой орган по компетенции) копия обращения;

2) резолюция должностного лица Управления;

3) письмо о продлении срока рассмотрения обращения, если он продлевался, с уведомлением гражданина, направившего обращение согласно пункту 4.5 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.