



УПРАВЛЕНИЕ  
ПЕЧАТИ И МАССОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ  
АЛТАЙСКОГО КРАЯ

**П Р И К А З**

30.09.2025

№ 95

г. Барнаул

Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан в управлении печати и массовых коммуникаций Алтайского края

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» **п р и к а з ы в а ю:**

1. Утвердить прилагаемый Порядок рассмотрения обращений граждан в управлении печати и массовых коммуникаций Алтайского края.

2. Признать утратившими силу:

приказы управления связи и массовых коммуникаций Алтайского края:

от 17.05.2018 № 60 «Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан в управлении печати и массовых коммуникаций Алтайского края»;

от 15.08.2018 № 111 «О внесении изменений в приказ управления связи и массовых коммуникаций Алтайского края от 17.05.2018 № 60»;

подпункт 1.1 пункта 1 приказа управления печати и массовых коммуникаций Алтайского края от 20.12.2019 № 171 «О некоторых приказах управления связи и массовых коммуникаций Алтайского края»;

приказ управления печати и массовых коммуникаций Алтайского края от 09.10.2023 № 74 «О внесении изменений в приказ управления связи и массовых коммуникаций Алтайского края от 17.05.2018 № 60».

3. Настоящий приказ распространяет свое действие на правоотношения, возникшие с 30.03.2025.

4. Настоящий приказ подлежит опубликованию на «Официальном интернет-портале правовой информации» ([www.pravo.gov.ru](http://www.pravo.gov.ru)).

Начальник управления

В.А. Киричук

УТВЕРЖДЕН

приказом управления печати  
и массовых коммуникаций  
Алтайского края  
от 30.09.2025 № 95

**ПОРЯДОК**  
рассмотрения обращений граждан в управлении  
печати и массовых коммуникаций Алтайского края

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 печати и массовых коммуникаций Алтайского края (далее – «Управление») или на имя должностных лиц Управления в письменной форме (далее – «письменные обращения») или в форме электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее соответственно – «электронные обращения», «Единый портал»), 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 настоящем Порядке используются основные термины, предусмотренные статьей 4 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – «Закон № 59-ФЗ»).

2. Прием, регистрация и рассмотрение обращений

2.1. Письменные обращения направляются в Управление, должностным лицам Управления по адресу: 656043, Алтайский край, г. Барнаул, ул. Ползунова, дом 36.

2.2. Электронные обращения направляются в Управление посредством: форм Единого портала, размещенных на официальном сайте Управления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу: [inform.alregn.ru](http://inform.alregn.ru) (далее – «официальный сайт»);

личных кабинетов физического или юридического лица на Едином портале;

мобильного приложения Единого портала.

2.3. Электронные обращения, направляемые в Управление с помощью Единого портала, подаются гражданином, обрабатываются и регистрируются

в соответствии с Правилами использования федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» для направления гражданами Российской Федерации, иностранными гражданами, лицами без гражданства, объединениями граждан, в том числе юридическими лицами, обращений и сообщений в государственные органы, органы местного самоуправления, государственные и муниципальные учреждения, иные организации, осуществляющие публично значимые функции, и их должностным лицам, а также для получения и обработки такими органами и организациями указанных обращений и сообщений и направления ответов на такие обращения и сообщения, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 27.12.2023 № 2334. Электронные обращения рассматриваются в порядке, установленном Законом № 59-ФЗ. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

2.4. В письменном обращении гражданин в обязательном порядке указывает либо наименование государственного органа, в который направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (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 письменному обращению документы и материалы либо их копии.

2.5. Организация работы с обращениями граждан осуществляется специалистами Управления, ответственными за делопроизводство (далее – «специалист»).

Срок приема, первичной обработки и регистрации обращения не должен превышать 3 дней с момента поступления обращения в Управление или должностному лицу.

Первичная обработка включает в себя:

проверку правильности адресования корреспонденции;

чтение и аннотирование обращения;

определение направления обращения должностным лицам Управления;

подготовку проекта резолюции о рассмотрении обращения.

Регистрации в Единой системе электронного документооборота Алтайского края (далее – ЕСЭД) подлежат обращения, адресатом которых является Управление и должностные лица Управления.

2.6. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Управления или должностного лица, направляется в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случаев, указанных в частях 4 и 4.1 статьи 11 Закона № 59-ФЗ.

2.7. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение 5 дней со дня регистрации в Главное управление Министерства внутренних дел Российской Федерации по Алтайскому краю и Губернатору Алтайского края с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случаев, указанных в частях 4 и 4.1 статьи 11 Закона № 59-ФЗ.

2.8. Зарегистрированное обращение передается на рассмотрение должностным лицам Управления в соответствии с распределением обязанностей между должностными лицами Управления.

2.9. Должностные лица Управления по результатам ознакомления с текстом обращения определяют соответствие подготовленного проекта резолюции поставленным в обращении вопросам, при необходимости дополняют и корректируют резолюцию, поручают рассмотрение обращения гражданским служащим Управления (далее – «исполнители»).

2.10. При рассмотрении обращений исполнители используют все предоставленные им полномочия в соответствии с должностными регламентами. В случае необходимости получения дополнительной информации исполнитель уточняет суть проблемы по телефону либо приглашает гражданина на личную беседу или осуществляет выезд на место. Гражданин уведомляется о дате и времени его посещения исполнителем.

2.11. Обращение, поступившее в Управление или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации.

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Закона № 59-ФЗ, начальник Управления или лицо, его замещающее, вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

Датой завершения рассмотрения обращения является дата регистрации ответа заявителю или дата регистрации письма о переадресации обращения в соответствующие органы, соответствующему должностному лицу, в компетенции которых находится рассмотрение обращения.

2.12. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале, в письменной форме по почтовому адресу гражданина в соответствии с частью 4 статьи 10 Закона № 59-ФЗ.

Кроме того, на поступившее в Управление или должностному лицу 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 Закона № 59-ФЗ на официальном сайте Управления.

2.13. Ответ по существу поставленного в обращении вопроса 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 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 его компетенцией;

2) в обращении обжалуется судебное решение. Такое обращение в течение 7 дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

3) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи. Гражданин, направивший обращение, уведомляется о недопустимости злоупотребления правом;

4) текст обращения не поддается прочтению или 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, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

5) в обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства. Начальник Управления или лицо, его замещающее, 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 Управление или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение;

6) в обращении содержится вопрос, ответ на который размещен в соответствии с абзацем вторым пункта 2.13 настоящего Порядка на официальном сайте Управления. Гражданину, направившему обращение, в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта, на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается;

7) ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну. Гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью указанных сведений.

2.14. В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в Управление или соответствующему должностному лицу.

### 3. Личный прием граждан

3.1. Личный прием граждан проводится начальником Управления и его заместителями по адресу: 656043, Алтайский край, г. Барнаул, ул. Ползунова, дом 36 в соответствии с утвержденным графиком, размещенным на официальном сайте Управления.

Предварительная запись граждан на личный прием осуществляется по телефонам: (3852) 20-51-58, 63-11-30 либо по указанному адресу в кабинете № 309 в соответствии с режимом работы Управления (рабочие дни: понедельник – четверг с 09.00 до 18.00, пятница с 09.00 до 17.00, обед с 13.00 до 13.48, выходные дни: суббота, воскресенье).

В ходе предварительной записи гражданину разъясняется порядок проведения личного приема, предлагается изложить суть вопроса или просьбы в письменной форме или в форме электронного документа с использованием Единого портала.

3.2. Отсутствие предварительной записи не является основанием для отказа в личном приеме, если гражданин обратился во время проведения приема.

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

3.3. Регистрация граждан на личный прием осуществляется в день приема при наличии документа, удостоверяющего личность. При регистрации заполняется карточка личного приема гражданина.

3.4. Должностное лицо Управления одновременно ведет прием только одного гражданина, за исключением случаев коллективного обращения граждан.

3.5. Должностное лицо Управления может приглашать на прием руководителей и сотрудников структурных подразделений Управления, если вопрос, поставленный в обращении, относится к их компетенции.

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 должностное лицо Управления дает поручение подготовить письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Содержание устного обращения и поручение фиксируются в карточке личного приема.

Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, оформляется как приложение к карточке личного приема.

Обращения, принятые в ходе личного приема, рассматриваются в соответствии с Законом № 59-ФЗ и настоящим Порядком.

3.6. В случае если в компетенцию Управления или должностного лица не входит рассмотрение вопросов, поставленных в обращении на личном приеме, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

3.8. Выездной личный прием граждан может быть организован в городских, муниципальных округах или муниципальных районах Алтайского края в рамках рабочих командировок начальника Управления или замещающего его должностного лица.

Информация о месте и времени выездного личного приема доводится до сведения граждан, в том числе путем размещения на официальном сайте Управления.

Регистрация и рассмотрение обращений граждан, принятых в ходе выездного личного приема, осуществляются в соответствии с Законом № 59-ФЗ и настоящим Порядком.

3.9. Устные обращения, поступившие по телефону в приемную Управления, регистрируются в ЕСЭД, в регистрационной карточке делается отметка о результате их рассмотрения. Телефонный звонок перенаправляется в соответствующий отдел Управления в рамках компетенции. Если вопросы в обращении требуют дальнейшего рассмотрения и проверки, гражданину предлагается обратиться в Управление в письменной форме, в форме электронного документа с использованием Единого портала или записаться на личный прием.