



УПРАВЛЕНИЕ ИМУЩЕСТВЕННЫХ ОТНОШЕНИЙ АЛТАЙСКОГО КРАЯ  
(АЛТАЙКРАИМУЩЕСТВО)

**ПРИКАЗ**

04.04.2025

№ 42

г. Барнаул

Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан в управлении  
имущественных отношений 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» и в целях совершенствования работы с обращениями граждан приказываю:

1. Утвердить Порядок рассмотрения обращений граждан в управлении имущественных отношений Алтайского края (приложение).

2. Признать утратившими силу:

приказы Главного управления имущественных отношений Алтайского края:

от 28.09.2016 № 78 «Об утверждении порядка рассмотрения обращений граждан в управлении имущественных отношений Алтайского края»;

от 11.11.2016 № 89 «О внесении изменений в Порядок рассмотрения обращений граждан в Главном управлении имущественных отношений Алтайского края, утвержденный приказом Главного управления имущественных отношений Алтайского края от 28.09.2016 № 78»;

приказ Министерства имущественных отношений Алтайского края от 11.07.2018 № 79 «О внесении изменений в приказ Главного управления имущественных отношений Алтайского края от 28.09.2016 № 78»;

приказы управления имущественных отношений Алтайского края:

от 08.06.2020 № 54 «О внесении изменений в некоторые приказы»;

от 13.11.2023 № 183 «О внесении изменений в приказ Главного управления имущественных отношений Алтайского края от 28.09.2016 № 78 и приказ Министерства имущественных отношений Алтайского края от 01.09.2017 № 104»;

пункт 1.4 приказа Министерства имущественных отношений Алтайского края от 15.01.2018 № 5 «О внесении изменений в некоторые приказы Главного управления имущественных отношений Алтайского края»;

пункт 2 приложения к приказу управления имущественных отношений Алтайского края от 15.08.2019 № 81 «О внесении изменений в некоторые приказы»;

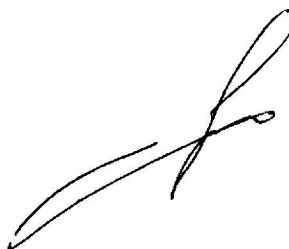
подпункт 1.3 пункта 1 приложения к приказу управления имущественных отношений Алтайского края от 11.09.2023 № 145 «О внесении изменений в некоторые приказы Главного управления имущественных отношений Алтайского края и Министерства имущественных отношений Алтайского края».

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

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

5. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Заместитель начальника  
управления



А.А. Аленников

УТВЕРЖДЕН  
приказом управления  
имущественных отношений  
Алтайского края  
от 04.04.2025 № 42

## Порядок рассмотрения обращений граждан в управлении имущественных отношений Алтайского края

### 1. Общие положения

1.1. Порядок рассмотрения обращений граждан в управлении имущественных отношений Алтайского края (далее – «Порядок», «Алтайкрайимущество») устанавливает требования к организации работы при рассмотрении обращений граждан, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, направленные в Алтайкрайимущество или на имя должностных лиц Алтайкрайимущества в письменной форме или в форме электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – «Единый портал»), а также устных обращений граждан, поступивших в Алтайкрайимущество, 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»), статьей 2 закона Алтайского края от 29.12.2006 № 152-ЗС «О рассмотрении обращений граждан Российской Федерации на территории Алтайского края».

### 2. Прием, учет и первичная обработка обращений граждан

2.1. Обращения граждан, поступившие в Алтайкрайимущество, должностным лицам Алтайкрайимущества, подлежат обязательному рассмотрению.

2.2. Обращения в письменной форме, адресатами которых являются Алтайкрайимущество, должностные лица Алтайкрайимущества, направляются на почтовый адрес: ул. Чкалова, д. 64, г. Барнаул, Алтайский край, 656049.

Обращения в форме электронного документа направляются с использованием Единого портала.

2.3. Прием, учет, первичную обработку поступивших в Алтайкрай-имущество обращений граждан осуществляют специалисты отдела информационного и документационного обеспечения и (или) иных структурных подразделений Алтайкрайимущества в соответствии с должностными регламентами.

2.4. Обращения в письменной форме, поступившие в конвертах, подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру.

2.5. При получении обращений в письменной форме проверяются установленные Федеральным законом реквизиты обращения, наличие указанных автором вложений и приложений.

2.6. В обращении в письменной форме гражданин в обязательном порядке указывает:

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 адресовано письмо;

2) свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии);

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

4) суть предложения, заявления или жалобы.

В конце обращения ставится личная подпись гражданина и указывается дата.

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

2.7. Электронные обращения, направляемые в Алтайкрайимущество 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.

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 письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении



вопросов.

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

2.10. Ответ на обращение, поступившее в Алтайкрайимущество в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа 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 Алтайкрайимущество или должностным лицам Алтайкрайимущества в письменной форме. По просьбе гражданина ответ может быть направлен по адресу электронной почты, указанному в обращении, независимо от формы подачи обращения.

2.11. 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;

2) текст письменного обращения не поддается прочтению. Данное 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 членов 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 федеральным законом тайну. Гражданин, направивший обращение, уведомляется об этом;

5) текст письменного 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 Алтайкрайимущество сообщает гражданину, направившему обращение;

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 Алтайкрайимущества, его заместители 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 Алтайкрайимущество. Гражданин, направивший обращение, уведомляется о принятом решении;

7) в случае поступления в Алтайкрайимущество или должностным ли-

цам Алтайкрайимущества письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона на официальном сайте Алтайкрайимущества в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» ([www.im.alregn.ru](http://www.im.alregn.ru)), 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.

2.12. 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.

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

2.14. На поступившее в Алтайкрайимущество или должностным лицам Алтайкрайимущества 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 на официальном сайте Алтайкрайимущества в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

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

### 3. Регистрация обращений граждан

3.1. Письменные обращения подлежат обязательной регистрации в течение 3 дней с момента поступления в Алтайкрайимущество.

Регистрацию поступивших в Алтайкрайимущество обращений осуществляют специалисты отдела информационного и документационного обеспечения и (или) иных структурных подразделений Алтайкрайимущества в соответствии с должностными регламентами.

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

3.3. Специалисты отдела информационного и документационного обеспечения и (или) иных структурных подразделений Алтайкрайимущества по результатам ознакомления с текстом обращения направляют его на рассмотрение начальнику Алтайкрайимущества, его заместителям, руководите-

лям структурных подразделений Алтайкрайимущества в рамках их компетенции.

3.4. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Алтайкрайимущества, должностных лиц Алтайкрайимущества, направляется в течение семи 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 2.11 настоящего Порядка.

Сопроводительное письмо в орган, организацию или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, и уведомление гражданину, направившему обращение, готовит специалист структурного подразделения Алтайкрайимущества, получивший обращение на исполнение (далее – «исполнитель»).

Направление обращения и уведомления гражданину, направившему обращение, осуществляется специалистами отдела информационного и документационного обеспечения Алтайкрайимущества.

Письменное обращение, 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 Губернатору Алтайского края с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в подпункте 2 пункта 2.11 настоящего Порядка.

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

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

4.1. Письменные обращения граждан, поступившие в Алтайкрайимущество, должностным лицам Алтайкрайимущества и относящиеся к компетенции Алтайкрайимущества, согласно Федеральному закону рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации.

4.2. Должностные лица Алтайкрайимущества, исполнители:

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 государственных органах, органах местного самоуправления 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 по существу поставленных в обращении во-

просов, за исключением случаев, указанных в пунктах 2.11 - 2.13 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.

4.3. В исключительных случаях, а также в случаях направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона, начальник Алтайкрайимущества, его заместители либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив об этом гражданина, направившего обращение.

4.4. Должностные лица Алтайкрайимущества, исполнители несут персональную ответственность за объективность и всесторонность рассмотрения обращений, соблюдение сроков рассмотрения обращений, содержание подготовленных ответов заявителям.

4.5. При рассмотрении обращения двумя или более исполнителями они самостоятельно координируют работу по рассмотрению обращения и подготовке ответа заявителю.

4.6. Контроль за своевременным рассмотрением обращений граждан осуществляют специалисты отдела информационного и документационного обеспечения и (или) иных структурных подразделений Алтайкрайимущества в соответствии с должностными регламентами.

## 5. Личный прием граждан

5.1. Организация личного приема граждан в Алтайкрайимуществе включает:

- 1) предварительную запись граждан;
- 2) регистрацию граждан;
- 3) прием граждан начальником Алтайкрайимущества, его заместителями или 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 Алтайкрайимущества, его заместителям или уполномоченному на то лицу осуществляется по телефонам (3852) 206-200, 206-201 либо по адресу: ул. Чкалова, д. 64, г. Барнаул, Алтайский край, кабинет № 311 в соответствии с режимом работы Алтайкрайимущества.

5.3. Если письменное обращение гражданина рассмотрено лично должностным лицом Алтайкрайимущества и дан ответ на поставленные в обращении вопросы, то заявителю может быть отказано в записи на личный прием к тому же должностному лицу по тому же вопросу.

5.4. Гражданину разъясняется порядок предварительной записи и проведения личного приема, предлагается изложить суть вопроса или просьбы

в письменной форме или в форме электронного документа, направленного с использованием Единого портала.

В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностных лиц Алтайкрайимущества, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

5.6. Регистрация граждан на личный прием осуществляется специалистом структурного подразделения Алтайкрайимущества, осуществившим предварительную запись на личный прием, в день приема при наличии документа, удостоверяющего личность.

5.7. В случае невозможности проведения личного приема граждан начальником Алтайкрайимущества, его заместителями в связи с болезнью, отпуском, командировкой, иной уважительной причиной специалист структурного подразделения Алтайкрайимущества, осуществивший предварительную запись на личный прием, своевременно предупреждает граждан о переносе проведения личного приема на более поздний срок (но не более чем на 10 дней).

5.8. В день проведения личного приема граждан специалист структурного подразделения Алтайкрайимущества, осуществивший предварительную запись на личный прием, заполняет регистрационные карточки личного приема граждан.

5.9. Начальником Алтайкрайимущества, его заместителями или уполномоченным на то лицом одновременно ведется прием только одного гражданина, за исключением коллективного обращения граждан. Должностные лица Алтайкрайимущества при рассмотрении обращения гражданина в пределах своей компетенции могут приглашать на прием государственных гражданских служащих Алтайкрайимущества в случае, если решение поставленных в обращении вопросов относится к их ведению.

5.10. Если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина дается устно в ходе личного приема, о чем делается запись в регистрационной карточке личного приема гражданина. В остальных случаях должностными лицами Алтайкрайимущества даются поручения подготовить ответ на поставленные в обращении вопросы в установленные Федеральным законом сроки. Поручения фиксируются в регистрационной карточке в ходе проведения личного приема.

5.11. Регистрационные карточки личного приема направляются на рассмотрение исполнителям.

Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом и настоящим Порядком.

5.12. Специалист структурного подразделения Алтайкрайимущества, осуществивший предварительную запись на личный прием, 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.

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

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

## 6. Формирование дел с обращениями граждан

6.1. 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 или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией, а также принятие иных решений в случаях, указанных в пунктах 2.11-2.13 настоящего Порядка.

6.2. Снятые с контроля письменные обращения граждан, поступившие в Алтайкраймушество, его должностным лицам в соответствии с компетенцией, оформляются в дела и хранятся в соответствии с утвержденной номенклатурой дел Алтайкраймушества. Дела с истекшим сроком хранения уничтожаются.

6.3. В папку «Дело» вкладываются:

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

2) резолюция начальника Алтайкраймушества, его заместителей или уполномоченного на то лица;

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;

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

5) копия ответа гражданину по результатам рассмотрения обращения.