



**АДМИНИСТРАЦИЯ
ОХОТСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО ОКРУГА
Хабаровского края**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

14.05.2025 № 144

рп. Охотск

Об утверждении положения об организации рассмотрения обращений граждан, поступивших в администрацию Охотского муниципального округа Хабаровского края

В соответствии с федеральными законами от 6 октября 2003 г. N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации", от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", на основании Устава Охотского муниципального округа Хабаровского края администрация Охотского муниципального округа Хабаровского края ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемое Положение об организации рассмотрения обращений граждан, поступивших в администрацию Охотского муниципального округа Хабаровского края.

2. Признать утратившими силу:

2.1. Постановления администрации Охотского муниципального района Хабаровского края:

- от 19 октября 2021 г. N 311 "О положении об организации рассмотрения обращений граждан, поступивших в администрацию Охотского муниципального района Хабаровского края";

- от 26 мая 2023 г. N 180 "О внесении изменений в Положение об организации рассмотрения обращений граждан, поступивших в администрацию Охотского муниципального района Хабаровского края, утвержденное постановлением администрации Охотского муниципального района Хабаровского края от 19 октября 2021 г. N 311".

2.2. Постановления администрации городского поселения "Рабочий поселок Охотск" Охотского муниципального района Хабаровского края:

- от 29 декабря 2018 г. N 227 "О порядке рассмотрения обращений граждан и юридических лиц в администрацию городского поселения "Рабочий поселок Охотск" Охотского муниципального района Хабаровского края";

- от 14 февраля 2020 г. N 36 "О внесении изменений в Порядок рассмотрения обращений граждан и юридических лиц в администрацию городского поселения "Рабочий поселок Охотск" Охотского муниципального района Хабаровского края, утвержденный постановлением администрации городского поселения "Рабочий поселок Охотск" Охотского муниципального района от 29 декабря 2018 г. N 227".

000988

- от 10 марта 2020 г. N 53 "О внесении изменений в Порядок рассмотрения обращений граждан и юридических лиц в администрацию городского поселения "Рабочий поселок Охотск" Охотского муниципального района Хабаровского края, утвержденный постановлением администрации городского поселения "Рабочий поселок Охотск" Охотского муниципального района от 29 декабря 2018 г. N 227".

2.3. Постановления администрации Инского сельского поселения Охотского муниципального района Хабаровского края:

- от 04 июля 2013 г. N 61 "Об утверждении Положения "О порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших в администрацию Инского сельского поселения";

- от 13 июня 2016 г. N 33 "О внесении изменений в Положение "О порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших в администрацию Инского сельского поселения", утвержденное постановлением администрации Инского сельского поселения от 04 июля 2013 г. N 61";

- от 18 июня 2018 г. N 96 "О внесении изменений в Положение "О порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших в администрацию Инского сельского поселения", утвержденного постановлением администрации Инского сельского поселения от 04 июля 2013 г. N 61";

- от 14 марта 2020 г. N 23 "О внесении изменений в Положение "О порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших в администрацию Инского сельского поселения", утвержденного постановлением администрации Инского сельского поселения Охотского муниципального района Хабаровского края от 04 июля 2013 г. N 61";

- от 22 июня 2021 г. N 49 "О внесении изменений в Положение "О порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших в администрацию Инского сельского поселения", утвержденного постановлением администрации Инского сельского поселения Охотского муниципального района Хабаровского края от 04 июля 2013 г. N 61";

- от 20 июня 2023 г. N 47 "О внесении изменений в Положение "О порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших в администрацию Инского сельского поселения", утвержденное постановлением администрации Инского сельского поселения Охотского муниципального района Хабаровского края от 04 июля 2013 г. N 61".

2.4. Постановление администрации сельского поселения "Село Вострецово" Охотского муниципального района Хабаровского края:

- от 26 февраля 2020 г. N 06 "Об утверждении Административного регламента по предоставлению муниципальной услуги «Рассмотрение обращений граждан в администрации сельского поселения "Село Вострецово" Охотского муниципального района Хабаровского края".

2.5. Постановления администрации сельского поселения "Поселок Новое Устье" Охотского муниципального района Хабаровского края:

- от 19 июля 2013 г. N 44 "Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших в администрацию сельского поселения "Поселок Новое Устье" Охотского муниципального района";

- от 25 июня 2021 г. N 15 "О внесении изменений в Положение о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших в администрацию сельского поселения "Поселок Новое Устье" Охотского муниципального района, утвержденное постановлением администрации сельского поселения "Поселок Новое Устье" Охотского муниципального района Хабаровского края от 19 июля 2013 г. N 44";

- от 27 июня 2023 г. N 19 "О внесении изменений в Положение о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших в администрацию сельского поселения "Поселок Новое Устье" Охотского муниципального района, утвержденное постановлением администрации сельского поселения "Поселок Новое Устье" Охотского муниципального района Хабаровского края от 19 июля 2013 г. N 44".

2.6. Постановления администрации Булгинского сельского поселения Охотского муниципального района Хабаровского края:

- от 24 мая 2013 г. N 65 "Об утверждении Положения о порядке и сроках рассмотрения обращений граждан в администрации Булгинского сельского поселения Охотского муниципального района";

- от 06 марта 2020 г. N 12 "О внесении изменений и дополнений в Положение о порядке и сроках рассмотрения обращений граждан в администрации Булгинского сельского поселения Охотского муниципального района, утвержденное постановлением администрации Булгинского сельского поселения от 24 мая 2013 г. N 65";

- 17 мая 2021 г. N 24 "О внесении изменений в Положение о порядке и сроках рассмотрения обращений граждан в администрации Булгинского сельского поселения Охотского муниципального района, утвержденное постановлением администрации Булгинского сельского поселения от 24 мая 2013 г. N 65".

2.7. Постановления администрации сельского поселения "Поселок Морской" Охотского муниципального района Хабаровского края:

- от 10 января 2008 г. N 3 "Об утверждении Положения об организации деятельности по рассмотрению обращений граждан в администрации сельского поселения "Поселок Морской" Охотского муниципального района";

- от 21 июня 2018 г. N 14 "О внесении изменений в Положение об организации деятельности по рассмотрению обращений граждан в администрации сельского поселения "Поселок Морской" Охотского муниципального района, утвержденное постановлением главы сельского поселения от 10 января 2008 г. N 3";

- от 03 марта 2020 г. N 12 "О внесении изменений в постановление администрации сельского поселения "Поселок Морской" Охотского муниципального района Хабаровского края от 10 января 2008 г. N 3 "Об утверждении Положения об организации деятельности по рассмотрению

обращений граждан в администрации сельского поселения "Поселок Морской" Охотского муниципального района";

- от 28 июня 2022 г. N 8 "О внесении изменений в постановление администрации сельского поселения "Поселок Морской" Охотского муниципального района Хабаровского края от 10 января 2008 г. N 3 "Об утверждении Положения об организации деятельности по рассмотрению обращений граждан в администрации сельского поселения "Поселок Морской" Охотского муниципального района".

2.8. Постановление администрации Аркинского сельского поселения Охотского муниципального района Хабаровского края от 09 июля 2021 г. N 11 "О порядке рассмотрения обращений граждан и юридических лиц в администрации Аркинского сельского поселения Охотского муниципального района Хабаровского края".

3. Опубликовать настоящее постановление в Сборнике муниципальных правовых актов Охотского муниципального округа Хабаровского края.

4. Настоящее постановление вступает в силу после его официального опубликования.

Глава округа



М.А. Климов

УТВЕРЖДЕНО

постановлением
администрации Охотского
муниципального округа
Хабаровского края

от N

ПОЛОЖЕНИЕ

об организации рассмотрения обращений граждан, поступивших в администрацию Охотского муниципального округа Хабаровского края

1. Общие положения

1.1. Положение об организации рассмотрения обращений граждан, поступивших в администрацию Охотского муниципального округа Хабаровского края (далее – Положение) разработано в целях повышения качества работы с обращениями граждан в администрации Охотского муниципального округа Хабаровского края (далее – округ) и определяет процедуру подачи и рассмотрения обращений, организации личного приема, правила ведения делопроизводства при рассмотрении обращений граждан в администрации округа.

1.2. Настоящее Положение распространяется на правоотношения, связанные:

- с рассмотрением обращений граждан Российской Федерации, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами;
- с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом;
- с рассмотрением обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц.

1.3. Понятия и термины, применяемые в настоящем Положении, используются в тех же значениях, что и в Федеральном законе от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

1.4. В администрации округа рассматриваются обращения по вопросам ее компетенции в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральными законами от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", от 6 октября 2003 г. N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации", Уставом Охотского муниципального округа Хабаровского края и настоящим Положением.

1.5. Рассмотрение обращений в администрации округа осуществляется главой и заместителями главы администрации с использованием государственной информационной системы электронного документооборота Правительства Хабаровского края (далее - ГИС СЭД ПХК), портала "Открытый регион", «Сетевого справочного телефонного узла» (ССТУ.РФ), портала государственной информационной системы жилищно-коммунального хозяйства <https://giszhkh.ru/> (далее - ГИС ЖКХ), единого портала государственных и муниципальных услуг <http://www.gosuslugi.ru> (далее - единый портал), официального сайта администрации округа в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" <https://admokhotsk.khabkrai.ru> (далее – официальный сайт).

1.6. Рассмотрение обращений граждан включает рассмотрение письменных обращений, обращений в форме электронного документа и устных обращений, поступивших в ходе личного приема, а также по телефону.

1.7. Работа с обращениями, поступившими на имя главы округа, заместителей главы администрации округа, осуществляется в отделе по внутренней политике и организационно-контрольной деятельности администрации (далее - отдел по внутренней политике и организационно-контрольной деятельности).

1.8. Граждане имеют право обратиться лично, а также направить индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц.

1.9. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

2. Порядок информирования о рассмотрении обращений. Требования к обращениям, результат рассмотрения обращений

2.1. Информация о порядке рассмотрения обращений предоставляется:

- в отделе по внутренней политике и организационно-контрольной деятельности;
- с использованием средств телефонной связи;
- посредством размещения в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", в том числе через интернет-приемную администрации округа, публикации в средствах массовой информации, издания информационных материалов.

2.2. Сведения о местонахождении администрации округа, отдела по внутренней политике и организационно-контрольной деятельности, график личного приема главой округа, заместителями главы администрации округа, требования к обращениям граждан размещаются:

- на официальном сайте;
- на информационном стенде отдела по внутренней политике и организационно-контрольной деятельности.

2.3. Администрация округа располагается по адресу: 682480 Хабаровский край, Охотский район, рп. Охотск, ул. Ленина, д. 16.

Адрес электронной почты admokhotsk@yandex.ru.

Адрес интернет-приемной для приема обращений
<https://admokhotsk.khabkrai.ru/Obrascheniya/appeals/>.

Отдел по внутренней политике и организационно-контрольной деятельности располагается по адресу: 682480 Хабаровский край, Охотский район, рп. Охотск, ул. Ленина, д. 16, кабинет 33.

Телефоны для консультаций (справок) о порядке рассмотрения обращений: (42141) 9-27-99.

2.4. Телефонные звонки по вопросам рассмотрения обращений и записи на личный прием принимаются ежедневно с 09.00 до 13.00 и с 14.00 до 17.00 (кроме выходных и нерабочих праздничных дней); в рабочий день, непосредственно предшествующий нерабочему праздничному дню, - с 09.00 до 13.00 и с 14.00 до 16.00.

2.5. При ответах на телефонные звонки специалист администрации округа подробно и в вежливой форме информирует обратившихся граждан по интересующим их вопросам. Ответ должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве (при наличии) и должности работника, принявшего телефонный звонок. Если специалист, принявший звонок, не имеет возможности ответить на поставленный вопрос, он сообщает гражданину, куда ему следует обратиться для получения необходимой информации.

2.6. Требования к обращениям

2.6.1. Гражданин в своем обращении в письменной форме в обязательном порядке указывает наименование администрации округа либо фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес либо адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть обращения, ставит личную подпись и дату. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

2.6.2. 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 которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

2.6.3. По просьбе гражданина его обращение может быть принято по телефону и подлежит рассмотрению в соответствии с настоящим Положением.

В случае обращения по телефону гражданин указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес, по которому должен быть направлен ответ, излагает суть обращения. Данные фиксируются в учетной

карточке обращения (приложение 1 к настоящему Положению) специалистом отдела по внутренней политике и организационно-контрольной деятельности, специалистом структурного подразделения в письменной форме.

2.6.4. Граждане, направившие обращение в письменной форме или в форме электронного документа в администрацию округа, имеют право:

- представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании (по письменному заявлению), в том числе в электронной форме;

- получать в устной форме, в том числе по телефону, информацию о факте поступления и дате регистрации обращения и о том, какому должностному лицу поручено рассмотрение данного обращения, о направлении ответа на обращение;

- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в подпункте 3.1.3 пункта 3.1, подпункте 3.3.5 пункта 3.3, подпунктах 3.4.9, 3.4.11, 3.4.12, 3.4.14 - 3.4.16 пункта 3.4 настоящего Положения, а в случае, предусмотренном подпунктом 3.4.15 пункта 3.4 настоящего Положения, на основании обращения с просьбой о его предоставлении, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения;

- возвращать (по письменному заявлению) приложенные к обращению либо переданные при его рассмотрении документы, материалы или их копии;

- знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

- обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

2.7. Результатом рассмотрения обращений является решение по существу поставленных в них вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", а в случае, предусмотренном частью 5.1 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", на основании обращения с просьбой о его предоставлении, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, принятие необходимых мер и направление ответа на обращение в форме

электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в администрацию округа в форме электронного документа, и в письменной форме простым почтовым отправлением по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в администрацию округа в письменной форме, или получение необходимых разъяснений при устном обращении в ходе личного приема.

3. Требования к рассмотрению обращений

3.1. Прием и первичная обработка обращений

3.1.1. Обращения, поступающие в администрацию округа на имя главы округа, заместителей главы администрации округа, и документы, связанные с их рассмотрением, передаются в отдел по внутренней политике и организационно-контрольной деятельности.

3.1.2. При отсутствии отдельных листов в обращении или приложении к обращению, текста обращения, при наличии ссылки на приложение в тексте обращения, обнаружении во вложении оригиналов документов (паспорт, свидетельства, военный билет), денежных купюр и других ценностей в течение трех дней со дня поступления обращения составляется акт в трех экземплярах, один из которых остается у специалиста, принимающего корреспонденцию, второй приобщается к поступившему обращению, а третий отправляется гражданину в течение двух дней со дня составления акта.

3.1.3. 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 или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.1.4 При приеме и первичной обработке письменных обращений проверяются правильность их адресования и оформления, правильность доставки, целостность упаковки, наличие указанных вложений, к обращению прикладывается конверт (при наличии). При приеме и первичной обработке обращений в форме электронного документа проверяется правильность их адресования и оформления.

3.1.5. Прием обращений в письменной форме непосредственно от граждан производится в отделе по внутренней политике и организационно-контрольной деятельности, структурных подразделениях администрации округа.

3.1.6. На втором экземпляре письменного обращения по просьбе гражданина делается отметка с указанием даты приема обращения, занимаемой должности, фамилии и инициалов лица, принявшего данное обращение, или выдается расписка о приеме обращения, в которой указаны телефоны для справок.

3.2. Регистрация обращений

3.2.1. Обращения, поступившие в администрацию округа, структурные подразделения администрации округа, подлежат обязательной регистрации в течение трех дней со дня поступления с использованием ГИС СЭД ПХК. Если последний день регистрации обращения приходится на выходной или праздничный день, последним днем регистрации считается следующий за ним рабочий день.

Обращения, поступившие в администрацию округа, регистрируются специалистом отдела по внутренней политике и организационно-контрольной деятельности.

3.2.2. На каждое поступившее обращение оформляется учетная карточка обращения, которая оформляется специалистом отдела по внутренней политике и организационно-контрольной деятельности.

3.2.3. При регистрации обращения в учетной карточке обращения:

- присваивается регистрационный номер;
- указываются фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) или инициалы заявителя, его адрес, телефон. Если письмо подписано тремя и более авторами, то регистрируются первые два или три заявителя, в том числе автор, в адрес которого просят направить ответ. Такое обращение считается коллективным;

- отмечается вид обращения (от автора, коллективное). Если обращение переслано, то указывается орган государственной власти, из которого оно поступило, проставляются дата и исходящий номер сопроводительного письма. На таких обращениях проставляется штамп "Особый контроль";

- обращение проверяется на повторность;
- указывается способ доставки обращения;
- проставляется количество листов в обращении;
- указываются вопросы, содержащиеся в обращении.

3.2.4. На первой странице обращения в правом нижнем углу проставляется регистрационный штамп. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть поставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

3.2.5. На обращениях, поступивших в администрацию округа, специалистом отдела по внутренней политике и организационно-контрольной деятельности проставляется штамп:

- на письменных обращениях проставляется штамп "Администрация округа. Входящий N __, дата, месяц, год";

- на обращениях в форме электронного документа проставляется штамп "Администрация округа. Получено по _____. Входящий N __, дата, месяц, год".

3.2.6. После регистрации учетная карточка обращения, обращение гражданина и прилагаемые к нему документы оформляются в дело специалистами отдела по внутренней политике и организационно-контрольной деятельности.

3.2.7. Если гражданин обращался в администрацию округа ранее по другим вопросам и на него заведено дело и дан ответ, новое дело на обращение не заводится, и все материалы по поступившему обращению формируются в одном деле под вновь присвоенным номером обращения.

3.2.8. В учетной карточке обращения кратко излагается суть поступившего обращения (аннотация), определяется исполнитель в соответствии с компетенцией. Аннотация должна быть четкой, краткой и отражать содержание всех вопросов, поставленных в обращении. В случае повторного обращения указывается причина повтора.

3.3. Направление обращений на рассмотрение.

3.3.1. Зарегистрированные обращения направляются главе округа, заместителям главы администрации округа - специалистом отдела по внутренней политике и организационно-контрольной деятельности, в зависимости от компетенции по решению поставленных в обращении вопросов.

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

3.3.3. В общем порядке рассматриваются обращения:

- поступившие из средств массовой информации, органов политических партий и общественных организаций (в том числе с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения);

- обращения с просьбой о личном приеме главой округа, заместителями главы администрации округа.

3.3.4. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации округа, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением в этот же срок гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в подпункте 3.1.5 настоящего Положения.

Уведомление гражданина о переадресации обращения направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в форме электронного документа, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме.

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

3.3.6. В случае если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копии обращений в течение 7 дней со дня регистрации направляются в соответствующие государственные

органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

3.4. Срок рассмотрения обращений

3.4.1. Обращения рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации, если иной срок не установлен законодательством Российской Федерации.

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

3.4.2. Обращения родителей (лиц, их заменяющих) по вопросам организации отдыха и оздоровления детей, поступившие в администрацию округа в письменной форме или в форме электронного документа, подлежат рассмотрению в течение 15 дней со дня регистрации этих обращений.

Рассмотрение обращений, содержащих вопросы защиты прав ребенка, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций не позднее одного рабочего дня, следующего за днем поступления обращения в администрацию округа.

3.4.3. После рассмотрения обращения главой округа обращение направляется исполнителям, указанным в резолюции на карточке учета обращения.

3.4.4. Ответственность за рассмотрение обращения несет лицо, указанное в резолюции первым, если исполнителей несколько (ответственный исполнитель).

Ответственный исполнитель отвечает за своевременное и качественное рассмотрение обращения: сбор полной и достоверной информации, проведение проверок, совещаний, обобщение материалов, подготовку выводов и предложений.

Ответственный исполнитель готовит общий сводный ответ с включением в него информации соисполнителей.

Все другие исполнители, перечисленные в резолюции, обязаны в сроки, определенные ответственным исполнителем, но не позже чем за 5 дней до истечения окончательного срока рассмотрения обращения, представить ответственному исполнителю все необходимые материалы и сведения.

3.4.5. Рассмотрение обращения предусматривает: изучение вопроса, поставленного в обращении, сбор, в том числе направление запросов, и обработку необходимой информации, подготовку проекта ответа, его оформление, согласование, представление на подпись с учетом частей 6, 7 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

3.4.6. Администрация округа по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, обязаны в течение 15 дней предоставлять документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся

сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

3.4.7. В случае если обращение, поступившее на имя главы округа, заместителей главы администрации округа, направлено, по мнению исполнителя, не по компетенции, он в двухдневный срок с даты поступления на исполнение возвращает направленное ему обращение в отдел по внутренней политике и организационно-контрольной деятельности, указывая исполнителя, которому, по его мнению, следует направить обращение.

3.4.8. В случае если обращение, поступившее в структурное подразделение администрации округа, направлено, по мнению исполнителя, не по компетенции, он в двухдневный срок с даты поступления на исполнение возвращает направленное ему обращение специалисту структурного подразделения, указывая исполнителя, которому, по его мнению, следует направить обращение.

3.4.9. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит незамедлительному направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

По таким обращениям ответственным исполнителем готовится служебная записка на имя главы округа, заместителей главы администрации округа, давших поручение, с информацией о рассмотрении обращения и объяснением причины невозможности направления ответа заявителю.

3.4.10. Письменное 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 Губернатору, Председателю Правительства Хабаровского края с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в подпункте 3.1.5 пункта 3.1 настоящего Положения.

3.4.11. Если письменное обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, то это должностное лицо вправе оставить такое обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

Ответ направляется в течение 30 дней с даты регистрации обращения.

3.4.12. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по

существо в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, глава округа, заместитель главы администрации округа вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращения переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в администрацию округа или ее должностным лицам.

О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение, в течение 30 дней с даты регистрации обращения.

3.4.13. На поступившее в администрацию округа 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 Федерального закона от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" на официальном сайте администрации округа.

3.4.14. В случае если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

3.4.15. В случае поступления в администрацию округа или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с подпунктом 3.4.13 настоящего пункта на официальном сайте администрации округа, 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.

3.4.16. 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 администрацию округа или ее должностному лицу.

3.5. Постановка обращений на контроль

3.5.1. На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях прав и законных интересов граждан.

3.5.2. Постановку обращений на контроль осуществляют глава округа, заместители главы администрации округа.

3.5.3. В обязательном порядке осуществляется контроль за рассмотрением обращений, поступивших с поручениями от федеральных

органов государственной власти, органов государственной власти Хабаровского края, Хабаровской городской Думы.

3.5.4. В случае если в ответе заявителю сообщается о планируемом проведении мероприятий (работ) в сроки, установленные законодательством Российской Федерации, в целях решения вопроса, поставленного в обращении, то выполнение этих мероприятий (работ) по решению должностного лица, указанного в пункте 1.5 настоящего Положения, ставится на дополнительный контроль.

Гражданину сообщается о результатах выполнения мероприятий (работ) в течение пяти рабочих дней после их завершения в порядке, предусмотренном для рассмотрения обращения в соответствии с настоящим Положением.

3.5.5. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений, поступивших на имя главы округа, заместителей главы администрации округа, осуществляет отдел по внутренней политике и организационно-контрольной деятельности.

3.6. Продление срока рассмотрения обращений

3.6.1. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного подпунктом 3.4.6 пункта 3.4 настоящего Положения, глава округа, заместитель главы администрации округа вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

3.6.2. Гражданин, направивший обращение, уведомляется о продлении срока рассмотрения его обращения в течение трех рабочих дней со дня принятия решения о продлении срока рассмотрения обращения, но не позднее последнего дня срока рассмотрения обращения.

3.6.3. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения ответственный исполнитель готовит служебную записку с обоснованием необходимости продления срока и представляет ее главе округа, заместителю главы администрации округа не позднее 7 дней до окончания срока рассмотрения обращения. Если обращение получено от федерального органа государственной власти, органа государственной власти Хабаровского края, Собрания депутатов, исполнитель уведомляет о продлении срока рассмотрения обращения соответствующий государственный, орган местного самоуправления или должностное лицо в срок не позднее чем за 7 дней до окончания срока рассмотрения обращения.

3.7. Оформление ответа на обращения

3.7.1. Ответ на обращение подписывает глава округа, заместители главы администрации округа либо в установленном порядке уполномоченные на то лица.

3.7.2. Ответы в федеральные органы государственной власти, органы государственной власти Хабаровского края об исполнении поручений по рассмотрению обращений подписывают глава округа, заместители главы администрации округа.

В случае если поручение было адресовано конкретному должностному лицу администрации округа, ответ подписывается этим должностным лицом.

3.7.3. Текст ответа на обращение гражданина должен излагаться последовательно, кратко, исчерпывающе содержать пояснения на все поставленные вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в обращении, в ответе следует указывать, какие меры приняты (будут приняты) по обращению гражданина.

3.7.4. В ответе в федеральные органы государственной власти, органы государственной власти Хабаровского края, Собрание депутатов округа о результатах рассмотрения обращений должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения его обращения, если в сопроводительном письме по рассмотрению обращений не указано, что ответ заявителю не требуется.

3.7.5. Ответ на обращение, поступившее в администрацию округа или должностному лицу в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в администрацию округа или должностному лицу в письменной форме. Ответ на обращение, поступившее по телефону, направляется на почтовый адрес, указанный гражданином.

Письменный ответ на коллективное обращение граждан (далее - коллективное обращение) направляется лицу, указанному в данном обращении в качестве получателя ответа или представителя коллектива граждан, подписавших указанное обращение, с предложением о доведении содержащейся в нем информации до сведения остальных граждан, подписавших коллективное обращение. Если в коллективном обращении получатель ответа не определен, ответ направляется первому гражданину в списке подписавших коллективное обращение, указавшему свой почтовый адрес. В случае если в коллективном обращении, направленном в форме электронного документа, получатель ответа не определен, ответ направляется на адрес электронной почты отправителя.

В случае если просьба о направлении ответа выражена несколькими гражданами либо всеми лицами, подписавшими коллективное обращение, копия ответа направляется каждому из них по указанным ими почтовым адресам или адресам электронной почты.

3.7.6. После завершения рассмотрения обращения, поступившего на имя главы округа, заместителей главы администрации округа, и оформления ответа гражданину подлинник обращения с проектом ответа гражданину передаются в отдел по внутренней политике и организационно-контрольной деятельности одновременно.

3.7.7. Специалист отдела по внутренней политике и организационно-контрольной деятельности проверяет правильность оформления проекта ответа на обращение. В случае несоответствия требованиям,

предусмотренным настоящим Положением, возвращает проект ответа исполнителю для доработки в течение двух дней со дня поступления.

3.7.8. Регистрацию и отправку ответа на обращение, ответов о результатах рассмотрения о рассмотрении обращений в федеральные органы государственной власти, органы государственной власти Хабаровского края, Собрание депутатов округа, подписанных главой округа, заместителями главы администрации округа, осуществляет отдел по внутренней политике и организационно-контрольной деятельности.

3.7.9. По завершении рассмотрения обращения глава округа, заместители главы администрации округа на копии ответа гражданину проставляют резолюцию "В дело" дату и подпись.

3.7.10. Контроль за правильностью списания обращения в дело и ведение по обращениям архивного делопроизводства осуществляет отдел по внутренней политике и организационно-контрольной деятельности.

3.8. Предоставление информации о рассмотрении обращений

3.8.1. При рассмотрении обращения гражданин имеет право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

3.8.2. Информация о ходе рассмотрения обращений предоставляется в день обращения отделом по внутренней политике и организационно-контрольной деятельности.

3.8.3. При рассмотрении обращения предоставляется следующая информация: о получении обращения, о регистрации обращения, о присвоении обращению регистрационного номера, о дате регистрации, о направлении обращения на рассмотрение исполнителю, об отказе в рассмотрении обращения, о продлении срока рассмотрения обращения, о результатах рассмотрения обращения, о направлении ответа заявителю.

3.8.4. Обращения по телефону по вопросам получения информации о рассмотрении обращений принимаются в будние дни с 9.00 до 13.00, с 14.00 до 17.00 (кроме выходных и праздничных дней), в предвыходной и предпраздничные дни - с 9.00 до 13.00 и с 14.00 до 16.00.

3.8.5. Во время разговора специалист должен произносить слова четко, избегать параллельных разговоров с посторонними людьми и не прерывать разговор с обратившимся гражданином по другим причинам.

4. Личный прием граждан

4.1. Личный прием граждан ведут глава округа, заместители главы администрации округа. Личный прием граждан проводится не реже одного раза в месяц в соответствии с утвержденными графиками личного приема граждан.

С графиком личного приема граждан главой округа, заместителями главы администрации округа, информацией о праве отдельных категорий граждан на личный прием в первоочередном порядке граждане могут ознакомиться в администрации округа на информационном стенде администрации округа по адресу: 682480, Хабаровский край, Охотский район, рп. Охотск, ул. Ленина, 16, кабинет N 33, на официальном сайте администрации округа во вкладке "Обращения" – "Порядок и время приема".

4.2. В администрации округа организацию личного приема граждан осуществляет отдел по внутренней политике и организационно-контрольной деятельности в помещении для личного приема. Предварительная запись на личный прием ведется в будние дни с 9.00 до 13.00, с 14.00 до 17.00 (кроме выходных и праздничных дней), в предвыходной и предпраздничный дни - с 9.00 до 13.00 и с 14.00 до 16.00.

4.3. Для записи на личный прием к главе округа, заместителям главы администрации округа гражданин подает обращение с просьбой о личном приеме и изложением сути вопроса, указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес (если обращение подано в письменной форме) или адрес электронной почты (если обращение подано в форме электронного документа), по которому должны быть направлены письменный ответ, уведомление о личном приеме, свой контактный телефон (при наличии).

О дате, времени и месте личного приема главой округа, заместителями главы администрации округа гражданин уведомляется специалистом отдела по внутренней политике и организационно-контрольной деятельности, осуществляющего работу с обращениями граждан.

4.4. В случае невозможности проведения личного приема руководителем (командировка, болезнь, отпуск) прием переносится, о чем гражданин уведомляется не позднее чем за день до даты приема.

4.5. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о гражданах главой округа, заместителями главы администрации округа, руководителями структурных подразделений одновременно ведется прием только одного гражданина, за исключением случаев коллективного обращения.

4.6. На каждого гражданина, записавшегося на личный прием к главе округа, заместителям главы администрации округа, оформляется карточка учета устного обращения на бумажном носителе.

Во время записи устанавливается кратность обращения гражданина, делается подборка материалов по предыдущим обращениям, которые прикладываются к карточке устного обращения.

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 (приложение 2 к настоящему Положению).

4.7. В случае повторного обращения на личный прием представляется подборка материалов, касающихся данного гражданина, которую готовит отдел по внутренней политике и организационно-контрольной деятельности.

4.8. Личный прием граждан осуществляется в порядке очередности по предъявлении документов, удостоверяющих их личность. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

Право на личный прием граждан в первоочередном порядке имеют:

- ветераны и инвалиды Великой Отечественной войны, ветераны и инвалиды боевых действий;
- инвалиды I и II групп, члены семей, имеющих детей-инвалидов;
- беременные женщины;
- родители, пришедшие на прием с детьми в возрасте до трех лет (включительно);
- граждане старше 70 лет;
- реабилитированные лица и лица, признанные пострадавшими от политических репрессий;
- граждане, подвергшиеся воздействию радиации вследствие чернобыльской и других радиационных аварий и катастроф.

В случае если правом на личный прием в первоочередном порядке одновременно обладают несколько граждан, прием указанных граждан производится в порядке их явки на личный прием.

4.9. В ходе личного приема гражданин имеет возможность изложить свое обращение устно либо в письменной форме. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с настоящим Положением.

4.10. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, в том числе в случае прекращения с ним переписки и при отсутствии новых доводов, подлежащих проверке.

4.11. Не допускается использование и распространение информации о частной жизни граждан, ставшей известной во время проведения личного приема, без их согласия.

4.12. Гражданину, находящемуся в состоянии алкогольного опьянения, в приеме отказывается, а в случае грубого агрессивного поведения гражданина прием прекращается, о чем делается запись в карточке личного приема.

4.13. Максимальное время личного приема руководителями составляет 30 минут.

В случае неявки гражданина на личный прием в назначенное время период ожидания гражданина составляет 15 минут.

4.14. После завершения личного приема главой округа, заместителями главы администрации округа даются поручения по обращению, на которые

оформляется рассылка специалистом отдела по внутренней политике и организационно-контрольной деятельности.

4.15. Снятие обращения с контроля после проведения личного приема и списание его в дело осуществляют проводившие прием глава округа, заместители администрации округа отметкой "В дело".

5. Ответственность при рассмотрении обращений

5.1. Лица, допустившие нарушения при рассмотрении обращений, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

5.2. В случае утери обращения назначается служебное расследование, о результатах которого незамедлительно информируется управляющий делами администрации округа.

5.3. При рассмотрении обращений не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, персональных данных, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

6. Обжалование решений, принятых по обращению

Граждане вправе обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

7. Контрольно-аналитическая деятельность

7.1. В целях предупредительного контроля за исполнением обращений отделом по внутренней политике и организационно-контрольной деятельности в структурные подразделения администрации округа направляются напоминания по обращениям, срок исполнения которых истекает в предстоящий период.

7.2. Ежемесячно и ежеквартально отделом по внутренней политике и организационно-контрольной деятельности проводится тематический и статистический анализ поступивших обращений граждан. По итогам отчетного периода готовится справочно-аналитическая информация о ходе рассмотрения обращений, которая размещается 17 числа месяца, следующего за отчетным, на официальном сайте администрации округа.

8. Хранение дел по обращениям

8.1. Дела по обращениям для архивного хранения оформляются в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству в органах местного самоуправления Охотского муниципального района Хабаровского

края, утвержденной распоряжением администрации Охотского муниципального района Хабаровского края от 16 июня 2008 г. № 131-о.

8.2. После завершения рассмотрения и оформления ответа на обращение подлинник обращения, в том числе поступивший в ходе личного приема гражданина, с копией ответа и все материалы, относящиеся к рассмотрению обращения, находятся на хранении в течение 5 лет, а затем уничтожаются в установленном порядке в соответствии с приказом Федерального архивного агентства от 20 декабря 2019 N г. 236 "Об утверждении Перечня типовых управленческих архивных документов, образующихся в процессе деятельности государственных органов, органов местного самоуправления и организаций, с указанием сроков хранения".

8.3. Дела по обращениям, поступившим на имя главы округа, заместителей главы администрации округа, хранятся в архиве отдела по внутренней политике и организационно-контрольной деятельности.

8.4. Дела по обращениям, поступившим в структурное подразделение администрации округа, хранятся в архиве структурного подразделения.

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

к Положению об организации
рассмотрения обращений
граждан, поступивших в
администрацию Охотского
муниципального округа
Хабаровского края

УЧЕТНАЯ КАРТОЧКА ПИСЬМА		
Вид контроля:		
Ответственный исполнитель:		Срок исполнения:
Регистрационный номер:		
ФИО заявителя:		
Адрес заявителя:		
Вид обращения:	Кол-во страниц:	Частота обращения:
Автор сопроводительного письма:		
Номер и дата сопроводительного письма:		
Номер и дата предыдущего обращения:		
Содержание обращения:		
Кто поставил на контроль:		
Дополнительные сведения:		
Ход рассмотрения		
Дата передачи	Кому передано	Резолюция
Снято с контроля:		Кому дан ответ:
Адресат ответа:		
Анализ ответа:		
С контроля снял:		Дело №

ПРИЛОЖЕНИЕ 2

к Положению об организации
рассмотрения обращений
граждан, поступивших в
администрацию Охотского
муниципального округа
Хабаровского края

УЧЕТНАЯ КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН
Дата приема
Фамилия, имя, отчество заявителя
Где и кем работает
Адрес места жительства
Содержание заявления
Ответственный исполнитель
Резолюция
Автор резолюции
Срок исполнения
