

БЕЛГОРОДСКАЯ ОБЛАСТЬ
СОВЕТ ДЕПУТАТОВ
ГРАЙВОРОНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО ОКРУГА

РЕШЕНИЕ

24 декабря 2024 года

№ 201

**Об утверждении Порядка работы с обращениями граждан в органах
местного самоуправления Грайворонского муниципального округа
Белгородской области**

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», распоряжением Губернатора Белгородской области от 23 мая 2024 года № 71-р «Об утверждении Методических рекомендаций по работе с обращениями граждан и организаций в исполнительных, государственных органах Белгородской области», в целях совершенствования организации работы с обращениями граждан в органах местного самоуправления Грайворонского муниципального округа Белгородской области

Совет депутатов Грайворонского муниципального округа Белгородской области **р е ш и л**:

1. Утвердить Порядок работы с обращениями граждан в органах местного самоуправления Грайворонского муниципального округа Белгородской области (прилагается).

2. Руководителям органов местного самоуправления Грайворонского муниципального округа, подведомственных учреждений и организаций применять настоящий Порядок в работе с обращениями граждан.

3. Признать утратившим силу решение Совета депутатов Грайворонского городского округа первого созыва от 26 декабря 2019 года № 269 «О порядке работы с обращениями граждан в органах местного самоуправления Грайворонского городского округа».

4. Опубликовать настоящее решение в газете «Родной край» или в сетевом издании «Родной край 31» (rodkray31.ru), и разместить на официальном сайте органов местного самоуправления Грайворонского муниципального округа (grajvoron-r31.gosweb.gosuslugi.ru).

5. Контроль выполнения данного решения возложить на постоянную комиссию Совета депутатов Грайворонского муниципального округа по нормативно-правовой деятельности, вопросам обеспечения безопасности,

законности и прав граждан, соблюдению правил депутатской этики (Шевченко В.В.).

**Председатель Совета депутатов
Грайворонского муниципального
округа**



А.Ю. Попов

Приложение

УТВЕРЖДЕН решением Совета депутатов Грайворонского муниципального округа от «24» декабря 2024 года № 201

ПОРЯДОК работы с обращениями граждан в органах местного самоуправления Грайворонского муниципального округа Белгородской области

1. Общие положения

1.1. Порядок работы с обращениями граждан в органах местного самоуправления Грайворонского муниципального округа Белгородской области (далее - Порядок) направлен на обеспечение эффективной реализации гражданами конституционного права на обращение в органы местного самоуправления, защиту их законных прав и интересов, определяет порядок получения, прохождения и рассмотрения письменных и устных обращений граждан, подготовки и направления ответов на них в установленные законодательством Российской Федерации сроки, взаимодействия органов местного самоуправления Грайворонского муниципального округа Белгородской области с государственными органами, организациями, гражданами при рассмотрении обращений.

1.2. Настоящий Порядок разработан в соответствии с федеральными законами от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации», от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных», от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», Уставом Грайворонского муниципального округа Белгородской области.

1.3. Действие Порядка распространяется на обращения граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, поступающие в органы местного самоуправления Грайворонского муниципального округа Белгородской области (председателю Совета депутатов Грайворонского муниципального округа Белгородской области (далее - председатель Совета депутатов), Совету депутатов Грайворонского муниципального округа Белгородской области (далее - Совет депутатов), администрации Грайворонского муниципального округа Белгородской области (далее - Администрация), Контрольно-счетной комиссии Грайворонского муниципального округа Белгородской области (далее - КСК) и их Руководителям.

1.4. Документационное обеспечение рассмотрения обращений граждан, направленных председателю Совета депутатов, Совету депутатов осуществляется аппаратом Совета депутатов.

Документационное обеспечение рассмотрения обращений граждан, направленных КСК и ее Руководителю, осуществляется КСК.

Документационное обеспечение рассмотрения обращений граждан, направленных Администрации, главе администрации Грайворонского муниципального округа Белгородской области (далее – Главе администрации), его заместителям (в том числе прием, регистрация, направление на рассмотрение заместителям Главы администрации, формирование в дела, хранение и последующее уничтожение), а также контроль за применением настоящего Порядка осуществляется отделом по связям с общественностью администрации Грайворонского муниципального округа Белгородской области (далее — отдел по связям с общественностью).

1.5. Документооборот обращений граждан в органах местного самоуправления Грайворонского муниципального округа Белгородской области (далее – органы местного самоуправления муниципального округа) является смешанным: обращения граждан передаются и обрабатываются как на бумажных, так и на электронных носителях - в системе электронного документооборота Белгородской области - региональной информационно-аналитической системе «Подсистема управления внутренними процессами» системы государственного управления «Электронное правительство» (далее — СЭД «Электронное правительство»).

1.6. Обращения граждан, поступившие в форме электронного документа, рассматриваются в порядке, установленном для рассмотрения письменных обращений граждан.

1.7. Общие правила делопроизводства, в том числе порядок прохождения обращений в органах местного самоуправления муниципального округа, подготовки и оформления запросов, ответов на обращения, их согласование, иные вопросы ведения делопроизводства по обращениям граждан, не предусмотренные настоящим Порядком, регулируются Правилами подготовки и оформления служебных документов в органах исполнительной власти, государственных органах Белгородской области, утвержденными распоряжением Губернатора Белгородской области от 16 декабря 2019 года № 981-р.

1.8. Требования к электронным образам обращений, уведомлений, ответов заявителям, информации о продлении сроков рассмотрения обращений и о списании обращения в дело:

- формат сканированного файла должен соответствовать национальным или международным стандартам;
- имя файла должно содержать слова «обращение», «ответ», «уведомление», «информация» соответственно, а также фамилию заявителя или регистрационный номер обращения;
- тип файла уведомления, ответа, информации – «pdf»;

- тип блока при распознавании - картинка;
- обязательно должно проверяться качество сканирования: светлый фон отсканированных страниц, отсутствие перекосов и искривлений, четкость шрифтов, подписи руководителя, регистрационного номера и т.д.

2. Основные термины и определения, используемые в Порядке

При работе с обращениями граждан используются следующие термины и определения:

1) обращение гражданина – обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - Единый портал), предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления;

Обращение может содержать:

предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

заявление - просьбу гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критику деятельности указанных органов и должностных лиц;

жалобу - просьбу гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

2) обращение в письменной форме - обращение заявителя, в котором документированная информация представлена любым типом письма;

3) обращение в устной форме - обращение заявителя на личном приеме председателя Совета депутатов, председателя КСК, Главы администрации, заместителя Главы администрации, в Совет депутатов или в Администрацию либо уполномоченному лицу;

4) обращение в форме электронного документа - обращение заявителя, в котором документированная информация представлена в электронной форме, то есть в виде, пригодном для восприятия человеком с использованием электронных вычислительных машин;

5) анонимное обращение - обращение заявителя:

в письменной форме, не содержащее фамилию и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

в форме электронного документа, не содержащее фамилию, адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, или почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме;

в устной форме без предъявления документа, удостоверяющего личность гражданина;

б) коллективное обращение - совместное обращение двух и более заявителей по общему для них вопросу, а также обращение от имени трудовых коллективов, членов одной семьи, объединений граждан, резолюции митингов и собраний, подписанные их организаторами и отвечающие требованиям, установленным к обращению действующим законодательством;

7) повторное обращение - обращение, поступившее от одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу;

8) многократное обращение - третье и более обращение одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу;

9) обращение, не имеющее смыслового содержания, - обращение в письменной форме, в форме электронного документа или устное обращение заявителя повествовательного и иного характера, не относящееся ни к предложениям, ни к заявлениям, ни к жалобам и при этом не имеющее понятного, вразумительного содержания;

10) обращение, не поддающееся прочтению - обращение заявителя в письменной форме с неразличимым либо трудночитаемым текстом, а также обращение на обрывках бумаги, обложках, плакатах и других предметах, обращение с пропусками текста, не позволяющими определить вопросы, содержащиеся в обращении, и если одновременно фамилия и почтовый адрес автора обращения не поддаются прочтению;

11) рассмотрение обращения - действия субъекта власти, должностного лица либо уполномоченного лица, направленные на объективное, всестороннее и своевременное принятие решения по существу поставленных заявителем в обращении вопросов;

12) направление обращения по компетенции - направление должностным лицом либо уполномоченным лицом обращения с сопроводительным документом в соответствующий орган власти, организацию, учреждение или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит рассмотрение поставленных в обращении вопросов;

13) уведомление - служебный документ, направляемый заявителю: о направлении его обращения на рассмотрение в другой орган государственной власти, государственный орган области, орган местного самоуправления, территориальный орган федерального органа власти или должностному лицу, государственное или муниципальное учреждение, осуществляющее публично-значимые функции, иную организацию и их

должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

о продлении на конкретное количество дней, но не более чем на 30 дней срока рассмотрения его обращения с указанием причин продления;

об отсрочке ответа на обращение с указанием её причины и срока предоставления запрашиваемой информации, который не может превышать пятнадцати дней сверх установленного Федеральным законом от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» срока для ответа на запрос;

14) контрольное обращение - обращение заявителя, направленное должностным лицом либо уполномоченным лицом для рассмотрения в субъект власти, организацию, учреждение или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с просьбой представить служебные документы или материалы о результатах рассмотрения обращения;

15) результат рассмотрения обращения - принятие субъектом власти, организацией, учреждением или соответствующим должностным лицом, в компетенцию которого входит решение поставленного в обращении вопроса, одного из следующих решений: «поддержано», «разъяснено», «не поддержано», при этом:

«поддержано» означает, что по результатам рассмотрения предложение признано целесообразным, заявление или жалоба - обоснованными и подлежащими удовлетворению;

«разъяснено» означает, что по результатам рассмотрения предложения, заявления или жалобы заявитель проинформирован о порядке их реализации или удовлетворения;

«не поддержано» означает, что по результатам рассмотрения предложение признано нецелесообразным, заявление или жалоба - необоснованными и не подлежащими удовлетворению;

16) принятие мер - выполнение действий в соответствии с принятым по результатам рассмотрения обращения решением - «поддержано» по полному фактическому удовлетворению поставленных в обращении вопросов, то есть фактически реализованные предложения, фактически удовлетворенные заявления или жалобы;

17) сопроводительный документ - служебный документ, направляемый в другой субъект власти, организацию, учреждение, иному должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с приложением обращения заявителя для его рассмотрения либо направляемый адресату, к полномочиям которого отнесено предоставление запрашиваемой информации, с приложением запроса;

18) должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-

хозяйственные функции в субъекте власти, или в органе государственной власти, или в государственном органе, или в органе местного самоуправления;

19) предмет ведения - круг законодательно зафиксированных вопросов, по которым субъекты власти компетентны принимать решения.

3. Сроки рассмотрения обращений граждан

3.1. Срок рассмотрения обращения составляет 30 календарных дней со дня регистрации обращения, за исключением случая, указанного в пункте 3.3 настоящего раздела.

3.2. Срок рассмотрения обращений исчисляется со дня регистрации обращения в органе местного самоуправления муниципального округа.

Вторые и последующие исполнители, указанные в резолюциях по вышеназванным обращениям, исчисляют сроки рассмотрения также со дня регистрации обращения в органе местного самоуправления муниципального округа.

3.3. Письменное обращение, поступившее в органы местного самоуправления муниципального округа и содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, рассматривается в течение 20 календарных дней со дня его регистрации в органе местного самоуправления муниципального округа.

3.4. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию органов местного самоуправления муниципального округа, направляется в течение 7 календарных дней со дня регистрации в органе местного самоуправления муниципального округа в орган власти, организацию, учреждение (или соответствующему должностному лицу), в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

3.5. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, в иной орган власти, организацию, учреждение или должностному лицу срок рассмотрения письменного обращения может быть продлен, но не более чем на 30 календарных дней, с обязательным уведомлением заявителя о продлении срока рассмотрения его обращения. Обязанность доказать обоснованность продления срока рассмотрения обращения возлагается на орган, рассматривающий обращение и принявший решение о продлении срока его рассмотрения.

3.6. В случае если в орган местного самоуправления муниципального округа поступил запрос из другого субъекта власти о предоставлении документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения, они предоставляются в срок, не превышающий 15 календарных дней со дня регистрации запроса в органе местного самоуправления муниципального округа, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую

федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления. Продление срока представления информации по запросу не предусмотрено.

3.7. В течение 7 календарных дней со дня регистрации обращения заявителю направляется:

а) разъяснение порядка обжалования судебного решения, при этом обращение на бумажном носителе, в котором обжалуется судебное решение, также возвращается заявителю;

б) сообщение о том, что текст обращения не поддается прочтению, в связи с чем ответ на него не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в орган власти или должностному лицу в соответствии с их компетенцией (в случае, если фамилия и адрес заявителя поддаются прочтению).

3.8. В течение 30 календарных дней со дня регистрации обращения заявителю направляется:

а) сообщение гражданину о недопустимости злоупотребления правом на обращение в случае, если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

б) уведомление о принятом решении о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по вопросу, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу, при условии, что в указанном обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства и что данное обращение и ранее направленные обращения направлялись в один и тот же субъект власти и одному и тому же должностному лицу;

в) уведомление о том, что заявителя ранее уведомили о прекращении переписки по вопросу, поставленному во вновь поступившем обращении;

г) сообщение о невозможности дать ответ по существу поставленных в обращении вопросов в связи с недопустимостью разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

3.9. Ответ (уведомление) должен быть направлен заявителю не позднее последнего календарного дня срока рассмотрения обращения.

Если окончание срока рассмотрения обращения приходится на выходной или нерабочий праздничный день, то ответ (уведомление) заявителю должен быть направлен не позднее рабочего дня, предшествующего выходному или нерабочему праздничному дню.

Примерные тексты служебных писем, составляемых в рамках рассмотрения поступивших обращений, приведены в приложении № 1 к Порядку.

4. Прием и регистрация обращений граждан

4.1. Прием обращений граждан осуществляется уполномоченными сотрудниками органов местного самоуправления муниципального округа (далее – Уполномоченный сотрудник).

4.2. Письменные обращения граждан, адресованные председателю Совета депутатов, председателю КСК, Главе администрации, заместителям Главы администрации:

принимаются непосредственно от граждан в здании администрации муниципального округа: г. Грайворон, ул. Комсомольская, д. 21, с 8 часов до 17 часов, перерыв с 12 часов до 13 часов, выходной - суббота, воскресенье; направляются по почте по адресу: 309370, г. Грайворон, ул. Комсомольская, д. 21.

В рабочий день, предшествующий нерабочим праздничным дням, обращения принимаются до 12 часов.

Информационно-консультационная помощь по вопросам записи на прием, направления и рассмотрения обращений предоставляется отделом по связям с общественностью администрации муниципального округа по телефонам: 4-53-96, 4-55-05 с 8 часов до 17 часов, перерыв с 12 часов до 13 часов, выходной - суббота, воскресенье.

4.3. Обращения в электронной форме, адресованные председателю Совета депутатов, председателю КСК, Главе администрации и заместителям Главы администрации, направляются:

- через интернет-приемную в разделе «Приемная» на официальном сайте органов местного самоуправления Грайворонского муниципального округа grajvoron-r31.gosweb.gosuslugi.ru посредством заполнения полей электронной формы;

- на электронную почту органов местного самоуправления муниципального округа;

- через федеральную государственную информационную систему "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)".

4.4. Обращения граждан в устной форме принимаются в ходе личного приема в соответствии с разделом 10 настоящего Порядка и решением Совета депутатов Грайворонского муниципального округа от 23 октября 2024 года № 137 «Об утверждении Порядка организации и осуществления личного приёма граждан депутатами Совета депутатов Грайворонского муниципального округа Белгородской области».

4.5. Письменные обращения граждан регистрируются органами местного самоуправления муниципального округа в течение трех рабочих дней со дня поступления, устные обращения граждан - в день проведения личного приема.

4.6. Обращения граждан подлежат обязательной регистрации в СЭД «Электронное правительство».

4.7. На лицевой стороне первого листа обращения в правом верхнем углу проставляется отметка в виде штампа о поступлении обращения

с указанием даты и регистрационного номера. Регистрационный номер обращения состоит из соединенных дефисом первой буквы фамилии автора и порядкового номера в пределах календарного года.

При регистрации коллективных и анонимных обращений в состав номера включаются буквы КЛ и БП соответственно. При регистрации повторных и многократных обращений к номеру через косую черту добавляется соответствующая цифра, в электронной учетной карточке в СЭД «Электронное правительство» делается ссылка на дату и номер предыдущего обращения. При регистрации коллективных обращений в учетную карточку вносятся фамилия, имя, отчество и адрес гражданина, указанные для направления ответа.

4.8. Обращения граждан, поступившие на бумажном носителе, после регистрации сканируются в формате «pdf» Уполномоченными сотрудниками и прикрепляются в учетные электронные карточки обращений в СЭД «Электронное правительство».

Обращения граждан, полученные на бумажном носителе и имеющие приложения в виде брошюр, журналов, анкетных данных, судебных материалов и т.п., сканируются в неполном объеме, прилагаемые материалы передаются на бумажном носителе.

4.9. При получении обращений, поступивших в отраслевое управление администрации городского округа по компетенции рассмотрения поставленных вопросов из других субъектов власти, в учетной карточке указываются адресант обращения, дата и номер сопроводительного письма.

В случае если в сопроводительном письме содержится просьба о предоставлении информации, документов или материалов о результатах рассмотрения обращения, отметка о контроле за исполнением соответствующего запроса проставляется на сопроводительном письме и в обращении, а также вносится в учетную карточку.

4.10. Письменное обращение гражданина, содержащее в адресной части пометку «Лично», рассматривается на общих основаниях.

4.11. В случае если на обращении фамилия заявителя и почтовый адрес или адрес электронной почты не указан и только по конверту может быть определен почтовый адрес отправителя, конверт, в котором поступил документ, прикрепляется к документу.

4.12. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, указанное обращение регистрируется и принимается решение о передаче на рассмотрение обращения в зависимости от его содержания. Если в таком обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в правоохранительные органы.

4.13. Органы местного самоуправления муниципального округа вправе не рассматривать обращения граждан:

4.13.1. В случае если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи. При этом гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

4.13.2. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

4.14. В случае если обращение написано на иностранном языке или рельефным шрифтом слепых, решение о направлении обращения и выборе организации для перевода принимается руководителем органа местного самоуправления муниципального округа.

4.15. Обращения, присланные не по принадлежности из других субъектов власти, возвращаются в направивший орган, согласно резолюции Руководителя.

5. Направление обращений на рассмотрение

5.1. После регистрации поступившие обращения, сопроводительные письма к ним (при наличии) и учетные карточки на бумажном носителе Уполномоченными сотрудниками не позднее дня, следующего за днем регистрации обращения, для рассмотрения направляются руководителю органа местного самоуправления муниципального округа (далее – Руководителю).

5.2. При направлении на рассмотрение повторных обращений к ним прилагаются предыдущие обращения заявителя и ответы на них. Обращения, поступившие из других субъектов власти, передаются Уполномоченными сотрудниками на рассмотрение Руководителю вместе с сопроводительными письмами.

5.3. В случае если обращение передается на рассмотрение двум руководителям, оригинал обращения направляется Руководителю, в компетенции которого находится основной вопрос заявителя, второму Руководителю - копия.

5.4. Все последующие действия, связанные с рассмотрением обращения, фиксируются в учетной электронной карточке данного обращения в СЭД «Электронное правительство».

6. Рассмотрение и направление на исполнение обращений граждан

6.1. Рассмотрение обращения Руководителем или заместителем Руководителя осуществляется в срок, не превышающий двух рабочих дней.

6.2. В ходе рассмотрения Руководитель принимает решение по существу поставленных в обращении вопросов, которое оформляется в виде резолюции (указаний по исполнению) в СЭД «Электронное правительство».

Резолюция должна содержать фамилии и инициалы должностных лиц, которым дается поручение по рассмотрению обращения (далее – Исполнитель), кратко сформулированный текст, предписывающий действие, порядок и срок исполнения. Резолюция может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

Для исполнения специальных указаний в тексте резолюции указываются следующие формулировки:

- «Доложить лично», «Срочно переговорить», исполняющиеся в течение 1 календарного дня;
- «Зайти», исполняющееся в течение 2 календарных дней;
- «Для предложений устно», «Немедленно рассмотреть», «Оперативно», «Очень важно», «Переговорить», «Проинформировать устно», «Срочно», исполняющиеся в течение 3 календарных дней;
- «Доложить», «Доложить на оперативном совещании (рабочем часе)», «Для разъяснения», «Объяснить», «Показать», «Проинформировать», «Прокомментировать», «Согласовать», исполняющиеся не позднее 10 календарных дней.

6.3. Содержание резолюции и Исполнители, указанные в ней, обязательно вносятся в СЭД «Электронное правительство» Уполномоченными сотрудниками, в день вынесения резолюции.

6.4. Если в резолюции содержится несколько соисполнителей, ответственным Исполнителем является лицо, указанное в резолюции первым, если иное не предусмотрено резолюцией. Ему предоставляется право созыва соисполнителей и координация их работы. Ответ заявителю подготавливается за подписью ответственного Исполнителя, указанного в резолюции первым, с учетом информации, представленной всеми соисполнителями.

6.5. В случае если резолюция по рассмотрению обращения адресована другому субъекту власти или его должностным лицам, Уполномоченными сотрудниками оформляется заявителю уведомление о том, куда направлено его обращение на рассмотрение и откуда он получит ответ. Уведомление заявителю может быть направлено за подписью должностного лица или Уполномоченного сотрудника. Электронный образ уведомления прикрепляется к учетной карточке в СЭД «Электронное правительство».

6.6. В случае если обращение по мнению Руководителя направлено не по принадлежности, он в течение 2 рабочих дней возвращает это обращение в орган местного самоуправления муниципального округа с сопроводительной запиской, в которой указываются обоснование возврата и орган власти, в который следует направить обращение.

6.7. Запрещается направлять на рассмотрение жалобы в орган власти или должностному лицу, решение, действие (бездействие) которого обжалуется.

6.8. Переадресация обращения исполнителем в другой орган власти допускается только по согласованию с Руководителем, который вынес резолюцию, с обязательным внесением в неё изменений.

6.9. Подлинники обращений граждан, рассмотренных Руководителем, вместе с подлинником резолюции Руководителя возвращаются в отдел по связям с общественностью не позднее одного рабочего дня, следующего за днем их рассмотрения Руководителем.

6.10. Обращения и резолюции на бумажном носителе исполнителям, указанным в резолюции, не направляются. Электронные образы обращений, прикрепленные в СЭД «Электронное правительство», признаются равнозначными подлинникам обращений на бумажном носителе.

7. Исполнение обращений, подготовка и направление ответов Заявителям

7.1. В ходе анализа вопросов, поставленных в обращении, Исполнителем осуществляется определение:

- а) предмета ведения;
- б) органов, в компетенцию которых входит рассмотрение поставленных в обращении вопросов;
- в) порядка рассмотрения.

7.2. Исполнители обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, вправе пригласить заявителя для личной беседы, запросить в случае необходимости в установленном законодательством порядке дополнительные материалы и получить пояснения заявителя и иных физических и юридических лиц.

7.3. В случае необходимости рекомендуется осуществлять рассмотрение обращений граждан комиссионно, с выездом на место, с участием автора обращения либо его представителя.

7.4. В случае если в ходе рассмотрения обращения выявилась необходимость получения документов и материалов из иных органов власти или от иных должностных лиц, Исполнитель готовит проект запроса в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в котором указывает основание запроса информации - рассмотрение обращения гражданина, и представляет его на подписание Руководителю не позднее 2 календарных дней до истечения 7 календарных дней со дня регистрации обращения.

Запросы о представлении документов и материалов в иные органы власти направляются в форме и способом согласно общим правилам делопроизводства, установленным в органах местного самоуправления муниципального органа.

7.5. При рассмотрении повторных и многократных обоснованных обращений Исполнители вносят предложения о принятии мер, направленных на выявление и устранение причин поступления таких обращений.

7.6. В случае если в обращении содержится вопрос, на который ему неоднократно (два и более раз) давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, может быть принято

решение о обоснованности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. При этом обязательным условием является то, что указанное обращение и ранее направляемые обращения были направлены в один и тот же орган местного самоуправления муниципального округа или одному и тому же должностному лицу, а также то, что гражданин был предупрежден в письменном ответе о возможности прекращения переписки по данному вопросу. Решение вправе принимать Руководитель по мотивированным представлениям Исполнителей, ответственных за рассмотрение обращения. При возникновении спорных ситуаций по результатам доклада решение о обоснованности очередного обращения и направлении заявителю уведомления о прекращении переписки принимается Руководителем.

Проект ответа гражданину с мотивированным решением готовится Исполнителем, ответственным за рассмотрение обращения, для последующего направления заявителю.

7.7. В случае если невозможно дальнейшее направление жалобы на рассмотрение в соответствующие органы или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, и если исчерпаны возможности их решения, жалоба может быть возвращена гражданину с разъяснениями его права обжаловать решение или действие (бездействие) должностных лиц в установленном порядке в суде.

7.8. Если в обращении обжалуется судебное решение, ответ по существу вопроса, поставленного в обращении, не дается, а дается лишь разъяснение порядка обжалования судебного решения. Разъяснение направляется в течение 7 календарных дней со дня регистрации обращения, при этом обращение на бумажном носителе возвращается заявителю.

7.8. В случае если 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 разглашения указанных сведений.

7.9. На обращения, не являющиеся заявлениями, жалобами, не содержащими конкретных предложений или просьб, должны направляться разъяснения о невозможности дать ответ по существу из-за отсутствия вопроса.

7.10. Ответы на поздравления, соболезнования, письма, присланные для сведения, подготавливаются по решению Руководителя.

7.11. По результатам рассмотрения обращения заявителю направляется письменный ответ.

Ответы на обращения и уведомления регистрируются в органе местного самоуправления муниципального округа, ответственном за их подготовку, и направляются заявителям в течение 1 рабочего дня после подписания в соответствии с указанным ими способом направления ответа:

а) в письменной форме по почтовому адресу — службой делопроизводства органа местного самоуправления муниципального округа, подготовившего ответ. Копия ответа в формате «pdf» обязательно прикрепляется Исполнителем в СЭД «Электронное правительство»;

б) в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, — Исполнителем ответа (уведомления) через универсальный механизм рассылки в СЭД «Электронное правительство».

7.12. Днем окончания рассмотрения обращения считается день фактической отправки ответа заявителю.

7.13. В случае если от заявителя поступила информация о неполучении им ответа на обращение, заявителю по его письменному обращению направляется (выдается) копия ответа Исполнителем.

7.14. Ответ должен быть доступным и ясным по изложению, объективным, обоснованным и содержать разъяснения по всем доводам заявителя. При подтверждении фактов, изложенных в обращении, в ответе следует указывать, какие меры приняты по обращению.

7.15. Ответ на коллективное обращение направляется каждому заявителю, подписавшему Обращение и указавшему полный адрес, за исключением случая, когда в обращении содержится просьба направить ответ представителю заявителей для информирования всех, подписавших обращение.

7.16. Исполнитель представляет проект ответа заявителю на рассмотрение и подписание Руководителю не позднее чем за 3 календарных дня до истечения сроков рассмотрения обращения.

Соисполнители не позднее 15 календарных дней до истечения срока исполнения обращения обязаны представить Исполнителю, ответственному за подготовку ответа заявителю, все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

7.17. Электронный образ подписанного и зарегистрированного в установленном порядке ответа заявителю прикрепляется не позднее последнего рабочего дня срока рассмотрения обращения в СЭД «Электронное правительство» Уполномоченным сотрудником.

7.18. Если в ходе рассмотрения обращения были проведены мероприятия, выполнены работы, для подтверждения результатов их проведения (выполнения) Исполнитель прикрепляет в СЭД «Электронное правительство» фотоматериалы с указанием даты съемки. В случае невозможности Исполнителя подтвердить принятие мер по обращению фотоматериалами, при наличии номера телефона, связывается с заявителем для получения его мнения о результатах рассмотрения обращения.

7.19. Уполномоченный сотрудник вправе вернуть Исполнителю для доработки ответы с фактическими ошибками, неполные ответы, ответы - разъяснения, не содержащие ссылок на правовые акты, а также не соответствующие требованиям Правил подготовки и оформления служебных документов в органах исполнительной власти, государственных органах Белгородской области, утвержденными распоряжением Губернатора Белгородской области от 16 декабря 2019 года № 981-р.

7.20. Уполномоченный сотрудник, обеспечивает мониторинг ответов заявителям и представление неполных ответов Руководителю, который вынес резолюцию по соответствующему обращению, для решения.

7.21. Ответ на обращение подписывается Руководителем, в котором рассматривалось обращение, или уполномоченным им на то лицом.

7.22. Письма о результатах рассмотрения обращений в федеральные органы власти, территориальные органы федеральных органов власти направляются через отдел по связям с общественностью администрации муниципального округа.

7.23. Ответы заявителям и письма в федеральные органы власти, территориальные органы федеральных органов власти печатаются на бланках установленной формы в соответствии с распоряжением Губернатора Белгородской области от 16 декабря 2019 года № 981-р, с указанием даты и исходящего номера, соответствующего номеру регистрации обращения, ссылки на дату и номер обращения, инициала имени и фамилии должностного лица, подписавшего ответ. Исходящий номер письма состоит из указанных через дефис:

- индекса органа согласно распоряжению Губернатора Белгородской области от 20 декабря 2021 года № 627-р «Об утверждении индексов органов государственной власти, местного самоуправления и организаций Белгородской области»;

- кода тематического классификатора обращений и запросов граждан, организаций и общественных объединений Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций;

- регистрационного номера Обращения;

- индекса типа письма.

В левом нижнем углу ответа заявителю обязательно указываются инициалы и фамилия исполнителя и номер его служебного телефона.

7.24. После завершения рассмотрения письменного обращения Уполномоченный сотрудник вносит краткое содержание ответа и результат рассмотрения в СЭД «Электронное правительство».

7.25. Итоговое оформление дел заявителей для архивного хранения осуществляется в соответствии с приказом Росархива от 20 декабря 2019 года № 236 «Об утверждении Перечня типовых управленческих архивных документов, образующихся в процессе деятельности государственных органов, органов местного самоуправления и организаций, с указанием сроков их хранения».

7.26. Контроль за своевременностью и правильностью оформления дел заявителей, а также закрытием задач по рассмотренным обращениям в СЭД «Электронное правительство» осуществляет начальник отдела по связям с общественностью администрации муниципального округа.

8. Рекомендации по подготовке ответов на Обращения

8.1. Ответы на обращения должны соответствовать следующим критериям:

- 1) своевременность рассмотрения обращения;
- 2) доступность и ясность изложения;
- 3) всесторонность рассмотрения обращения;
- 4) объективность рассмотрения обращения;
- 5) правовая обоснованность принятых по результатам рассмотрения обращения решений;
- б) вежливость изложения.

8.2. Под своевременностью рассмотрения обращения понимается соблюдение сроков рассмотрения обращения, установленных настоящим решением.

8.3. Доступность и ясность изложения - это понятность ответа на обращение его адресату - автору/заявителю.

8.4. Структура ответа на обращение должна состоять из следующих частей: вводной (вступления), констатирующей, заключительной.

8.5. Вступление - это формулировка темы письма, объясняющая причины или повод написания, пересказ содержания поступившего обращения. При работе с обращениями допускается пересказ содержания поступившего обращения в ответе по следующим причинам:

- напомнить гражданину о содержании его обращения, в какой орган или какому должностному лицу оно было направлено;

- сформулировать вопрос предельно сжато и понятно, что особенно важно в тех случаях, когда само обращение изложено недостаточно четко и ясно;

- в случае, если в обращении содержатся несколько вопросов, указать, что орган власти рассмотрел все поставленные вопросы и дал на них ответ или рассмотрел только отдельный вопрос в пределах компетенции.

8.6. Констатирующая часть ответа - смысловой центр, раскрытие темы, которая дается через описание сложившейся ситуации, ее анализ. В этой же части письма приводятся доказательства, аргументы, обоснования, факты с целью донести до заявителя главную мысль. Исходя из специфики официально-делового стиля при подготовке ответа на обращение необходимо:

- излагать текст преимущественно простыми, короткими предложениями. Одно предложение должно содержать одну новую мысль, важные мысли должны обобщаться, сложное объясняться по цепочке;

- избегать включения в текст профессиональных и канцелярских терминов;

- отказываться от лишних слов и повторов, не вносящих ничего нового в существо изложения;

- не использовать сомнительные по толкованию слова и выражения, поскольку двусмысленность содержания ведет к его недопониманию;

- обеспечивать четкую смысловую и стилистическую взаимосвязь между абзацами.

8.7. Заключение - это итог рассмотрения вопроса, представляющий собой вывод в виде предложений, мнений, требований, просьб, напоминаний. В заключительной части текста должен содержаться вывод, подытоживающий сказанное в констатирующей части письма. Заключительная часть ответа на жалобу, по которой подтвердились факты, изложенные в обращении, должна содержать:

- извинение перед заявителем;
- информацию о принятых к виновным мерах, а также мерах, направленных на урегулирование проблемы. Если по результатам рассмотрения обращения приняты меры для полного разрешения вопроса заявителя, заключительная часть в ответе может отсутствовать (совпадать с констатирующей частью).

8.8. Всесторонность - разрешение по существу всех вопросов, поставленных в Обращении, с учетом всех доводов всех участников и оценкой на достаточность и достоверность информации, необходимой для принятия решения по поставленным в обращении вопросам.

8.9. Исследованы должны быть полностью все доводы автора обращения и даны разъяснения по всем вопросам с точным указанием сроков решения, конкретных мер, принимаемых для устранения проблемы, ответственного органа государственной власти или должностного лица.

8.10. Если заявитель сообщает, что не получил ответ на обращение, в новом ответе необходимо указать дату и способ отправки ответа, документы, подтверждающие отправку (реестр отправки корреспонденции, скриншот отправки сообщения по электронной почте) и приложить копию ранее направленного ответа или повторить разъяснения по существу ранее заданного вопроса.

8.11. Недопустимо подменять ответ на обращение уведомлением о том, к компетенции какого органа относится вопрос и куда следует обращаться.

8.12. Объективность - достоверность информации, полученной официальным, открытым способом в результате непосредственного ознакомления с фактами, документами, с оценкой фактов, документов на их подлинность и соответствие установленным требованиям при одинаковом подходе, независимо от пола, расы, возраста, национальности, состояния психического здоровья, социального и имущественного положения, вероисповедания и других различий автора/заявителя обращения.

8.13. Сделанные в ответе выводы должны соответствовать имеющим значение фактическим обстоятельствам, объективной действительности. Для этого объективные обстоятельства должны быть правильно установлены, причем не только «на бумаге», но и, если это возможно и необходимо, проверены с выездом на место, или посредством запросов в иные органы власти, учреждения и организации, или с участием гражданина, направившего Обращение.

8.14. Если меры по решению вопроса, поставленного в обращении, будут приняты в течение 30-дневного срока рассмотрения обращения, ответ заявителю необходимо направлять только после завершения реализации мер

и проверки этого факта. В ином случае направление ответа до окончания принятия мер может повлечь несоответствие фактической даты регистрации и отправки ответа заявителю и предполагаемой даты принятия мер: дата отправки будет позже даты принятия мер. Заявитель может посчитать ответ формальным и обратиться повторно.

8.15. Если в ответе на обращение содержится отказ заявителю на поставленные вопросы, не допускается типовое составление ответа. В ответе-отказе должны быть перечислены узнаваемые заявителем факты и доводы. Таким образом, Исполнитель ответа подчеркивает, что обращение было внимательно изучено и рассмотрено с учетом индивидуальных обстоятельств заявителя, а не по типовому порядку решения вопроса. Ответ-отказ должен содержать четкую формулировку отказа и объяснение причин, по которым принято решение отказать, с приведением убедительных аргументов, изложенных в нейтральной и корректной форме с уважением к заявителю. В ответе должно быть предложено временное решение проблемы или разъяснены условия, при которых возможен пересмотр вопроса в будущем. Заявитель должен найти в ответе полезную для себя информацию.

8.16. Правовая обоснованность - обоснованность принятого решения по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, действующим законодательством со ссылками на конкретные нормы права с учетом правомерности применения тех или иных правовых актов к конкретной ситуации автора/заявителя.

8.17. Чтобы смысловая часть не затерялась среди ссылок на нормативные документы, которые обосновывают позицию органа власти, указание на нормативные документы выносится в конец абзаца. Основная мысль ставится в начало абзаца.

8.18. Если в ответе перечисляется несколько нормативных актов, к которым заявителю необязательно постоянно обращаться, можно использовать сноски - номера нормативных актов: 115-ФЗ, с расшифровкой в конце ответа. В необходимых случаях перечень нормативных актов в соответствии со сносками может быть указан в приложении к ответу.

8.19. Вежливость изложения - стиль изложения ответа на обращение, выражающий доброжелательное, уважительное отношение к заявителю. Убедительность ответа, сила его воздействия зависит от выбранной формы и стиля письма, потому что убеждает не только информация, но и тональность, в которой ведется переписка. Тональность ответа должна быть уважительной и оптимистичной. Уважение к заявителю проявляется в заботе, а не в количестве вежливых фраз и обращений в тексте. Чтобы в ответе появилась забота, необходимо указывать конкретного ответственного.

9. Постановка обращений на контроль

9.1. В случае поступления обращений из федеральных органов власти, территориальных органов федеральных органов власти с указанием

обязательных сроков рассмотрения и представления информации Уполномоченный сотрудник присваивает таким обращениям в СЭД «Электронное правительство» статус контрольных, выбирает признак «Поставлено на контроль» и создает контрольные точки для представления промежуточной информации о ходе рассмотрения обращения.

9.2. Обязательной постановке на контроль подлежат обращения:

- содержащие социально значимые вопросы;
- повторные и многократные, за исключением случаев, когда переписка с заявителем по указанному вопросу была прекращена;
- по фактам коррупции;
- содержащие указания на конкретные нарушения законных прав и интересов граждан.

9.3. При наличии отметки о контроле за рассмотрением обращения Исполнитель представляет на рассмотрение и подписание запросы о предоставлении документов и материалов, сопроводительные письма, иные документы Руководителю, принявшему решение о контроле за рассмотрением обращения. При наличии контрольных точек Исполнителем в СЭД «Электронное правительство» прикрепляется информация о ходе рассмотрения обращения.

9.4. Контрольное обращение считается рассмотренным и подлежит помещению в дело только после принятия соответствующего решения Руководителем, поставившим рассмотрение обращения на контроль.

9.5. Электронные образы информации о рассмотрении обращения с просьбой о списании в дело, подписанной Уполномоченным сотрудником и зарегистрированной в установленном порядке, ответ заявителю и другие необходимые материалы прикрепляются Исполнителем в СЭД «Электронное правительство».

9.6. Электронный образ информации с резолюцией Руководителя «В дело» прикрепляется в СЭД «Электронное правительство» Уполномоченным сотрудником.

10. Продление срока рассмотрения обращения

10.1. В случае выявления необходимости продления срока рассмотрения контрольного обращения Исполнитель не позднее чем за 5 календарных дней до истечения сроков рассмотрения, предусмотренных разделом 3 Порядка, представляет Руководителю, у которого обращение находится на контроле, на бумажном носителе предложения о продлении срока с основаниями принятия данного решения, указанием планируемой даты рассмотрения с учетом установленного законодательством права продления срока не более чем на 30 календарных дней, а также проект уведомления заявителя о продлении срока рассмотрения его обращения.

Срок рассмотрения обращения, не поставленного на контроль, продлевается Руководителем.

10.2. В тексте уведомления заявителю указываются дата окончательного рассмотрения обращения (количество дней, на которые продлен срок рассмотрения), а также причины продления срока или необходимые условия решения поставленных вопросов.

10.3. Информация о продлении срока рассмотрения обращения с резолюцией Руководителя прикрепляется Исполнителем в СЭД «Электронное правительство», Уполномоченный сотрудник продлевает срок рассмотрения обращения. Уведомление заявителю о продлении срока рассмотрения обращения также прикрепляется в СЭД «Электронное правительство» Исполнителем или Уполномоченным сотрудником.

10.4. Если контроль за рассмотрением обращения установлен федеральным органом, территориальным органом федерального органа власти, то Исполнитель обязан не позднее одного рабочего дня до истечения срока рассмотрения обращения согласовать продление срока рассмотрения с этим органом путем направления письма.

10.5. Если в ходе рассмотрения обращения выявилась необходимость принятия мер, срок которых зависит от конкретной ситуации, установленного законом порядка решения вопросов, других факторов и может быть за пределами максимально возможного срока рассмотрения обращения, заявителю в течение установленного Федеральным законом от 2 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» срока рассмотрения обращения дается ответ с указанием, какие меры приняты и какие еще будут приняты, обязательно указывается, в какие сроки. Рассмотрение обращения на этом завершается, но продолжается принятие мер по вопросам, поднятым в обращении, в рамках поручения.

Уполномоченный сотрудник создает в СЭД «Электронное правительство» поручение с указанием исполнителей, контролеров (в том числе сотрудников отдела по связям с общественностью администрации муниципального округа), срока исполнения или представления промежуточной информации.

Вся информация о принятых в рамках дополнительного контроля мерах вносится в СЭД «Электронное правительство».

О результатах принятых мер Исполнитель должен сообщать заявителю, не дожидаясь его повторных обращений, при этом возможно использование официального уведомления и неформальных способов: разговора по телефону, личной беседы.

11. Организация и проведение личного приема граждан

11.1. Председатель Совета депутатов, депутаты Совета депутатов проводят личный прием граждан в соответствии с Порядком организации и осуществления личного приёма граждан депутатами Совета депутатов Грайворонского муниципального округа Белгородской области, утвержденного решением Совета депутатов от 23 октября 2024 года № 137.

11.2. Председатель КСК проводят личный прием граждан в соответствии с графиком, утвержденным КСК.

11.3. Глава администрации муниципального округа и его заместители проводят личный прием граждан на основании графика, утвержденного руководителем аппарата главы администрации муниципального округа, в установленные дни и часы.

11.4. Отдел по связям с общественностью готовит проект графика личного приема граждан главой администрации и его заместителями на полугодие (ежемесячно на текущий месяц) и представляет его на утверждение заместителю главы администрации – руководителю аппарата главы администрации.

11.5. Утвержденные графики личного приема размещается на официальном сайте органов местного самоуправления Грайворонского муниципального округа (grajvoron-r31.gosweb.gosuslugi.ru), в газете «Родной Край» или в сетевом издании «Родной край 31» (rodkray31.ru).

11.6. Запись на личный прием к Председателю Совета депутатов, депутатам Совета депутатов и Председатель КСК осуществляется в соответствующих органах местного самоуправления муниципального округа.

Запись на личный прием к главе администрации и его заместителям в соответствии с утвержденным графиком осуществляется отделом по связям с общественностью администрации муниципального округа с учетом содержания обращения гражданина и компетенции должностных лиц по решению поставленных вопросов.

Запись на личный прием к главе администрации и его заместителям начинается не ранее пяти рабочих дней до утвержденной в графике даты приема.

Начальник отдела по связям с общественностью администрации муниципального округа по согласованию с главой администрации и его заместителями, на личный прием к которому проводится запись, может принять решение о досрочном прекращении записи, если количество заявителей превышает 5 человек.

11.7. Граждане, обратившиеся для записи на личный прием, обязаны устно изложить подробное содержание вопросов, с которыми они обращаются к главе администрации и его заместителям.

11.8. Заявителю может быть отказано в записи на личный прием в следующих случаях:

- если вопросы заявителя не отнесены к компетенции должностного лица, с просьбой о записи на личный прием к которому обратился заявитель. В этом случае сотрудник отдела по связям с общественностью администрации муниципального округа разъясняет, в чьем ведении находится решение вопросов заявителя и предлагает ему обратиться к соответствующему должностному лицу либо органу местного самоуправления;

- если по вопросу заявителя, с которым он обратился для записи на личный прием, имеется вступившее в силу судебное решение;

- если с заявителем прекращена переписка по данному вопросу;

- если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

- если заявитель отказывается изложить содержание вопроса;

- если в обращении заявителя содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, содержащие угрозу жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи.

11.9. Запись на повторный прием к главе администрации и его заместителям осуществляется не ранее получения гражданином ответа на предыдущее обращение. Необходимость в записи на повторный прием определяется начальником отдела по связям с общественностью администрации муниципального округа по согласованию с главой администрации и его заместителями, проводившим первичный прием, исходя из содержания ответа на предыдущее обращение по этому вопросу.

11.10. При подготовке к личному приему формируется список граждан, записавшихся на личный прием, оформляются карточки личного приема по форме согласно приложению № 2 к Порядку.

При наличии ранее поступавших обращений по указанным заявителем вопросам, в том числе в устной и письменной форме, к карточке личного приема прикрепляются копии ранее направленных ответов заявителю.

11.11. Личный прием граждан проводится в порядке общей очереди при предъявлении документа, удостоверяющего личность, могут использоваться средств видео- и аудиозаписи. Организация видео- и аудиозаписи личного приема граждан обеспечивается Уполномоченным сотрудником. Материалы видео- и аудиозаписи предназначены для служебного пользования. Хранение архива видео- и аудиозаписей в течение 5 лет обеспечивается соответствующими органами местного самоуправления муниципального округа.

11.12. Должностное лицо вправе отказать в проведении личного приема в случае отсутствия у заявителя документа, удостоверяющего личность.

11.13. Решение о возможности приема граждан, находящихся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, употребляющих нецензурные либо оскорбительные выражения, содержащие угрозы жизни, здоровью, имуществу должностных лиц, сотрудников органов местного самоуправления муниципального округа, других граждан, принимается должностным лицом, осуществляющим прием. При необходимости вызывается сотрудник полиции для пресечения совершения противоправных действий. Указанные факты фиксируются в карточке личного приема.

11.14. Личный прием граждан ведется в индивидуальном порядке, за исключением случаев коллективных обращений или обращений граждан, нуждающихся в сопровождении.

11.15. Должностное лицо вправе привлекать для проведения личного приема иных должностных лиц (сотрудников органов местного самоуправления муниципального округа) с учетом их компетенции по рассмотрению вопросов.

11.16. Во время личного приема каждый гражданин имеет возможность изложить свое обращение устно либо в письменной форме.

11.17. По окончании приема должностное лицо доводит до сведения заявителя свое решение или информирует его о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а также откуда он получит ответ, либо разъясняет, где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу.

11.18. Должностное лицо, ведущее прием, с устного согласия гражданина может дать устный ответ в случае, если изложенные факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки. При этом в карточке личного приема делается соответствующая отметка («Вопросы разъяснены устно» и т.п.).

В остальных случаях гражданину направляется письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в соответствии с настоящим Порядком.

12. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения

12.1. Справочную информацию по рассмотрению обращений граждан предоставляют Уполномоченные сотрудники.

13. Заключительные положения

13.1. Ответственность за своевременность представления обращений на рассмотрение Руководителю, завершение исполненных обращений в СЭД «Электронное правительство» несет отдел по связям с общественностью администрации муниципального округа.

13.2. Ответственность за содержание ответов (уведомлений) на обращения, информации в иные органы, их соответствие поставленным вопросам, соблюдение сроков направления несут Исполнитель, подготовивший ответ (уведомление), информацию, и Руководитель органа власти, его структурного подразделения, подписавший ответ (уведомление), информацию.

13.3. Текущий контроль за качеством и своевременностью работы с обращениями граждан осуществляют Руководители.

Текущий контроль осуществляется с использованием базы СЭД «Электронное правительство».

13.4. Ответственность за своевременность представления обращений на рассмотрение Руководителя, закрытия задач по обращениям в СЭД «Электронное правительство» несут начальник отдела по связям с общественностью администрации муниципального округа и Уполномоченные сотрудники.

13.5. Контроль за соблюдением исполнительской дисциплины при рассмотрении обращений граждан осуществляется заместителем главы

администрации муниципального округа – руководителем аппарата главы администрации на основании данных в СЭД «Электронное правительство».

13.6. Проведение плановых проверок исполнения требований настоящего Порядка осуществляет аппарат главы администрации муниципального округа. Информация по результатам проверок направляется Руководителю.

13.7. За неисполнение или ненадлежащее исполнение настоящего Порядка Исполнители несут ответственность, установленную законодательством Российской Федерации.

Приложение № 1
к Порядку работы с обращениями граждан в
органах местного самоуправления
Грайворонского муниципального округа
Белгородской области

Примерные тексты служебных писем, составляемых в рамках
рассмотрения поступивших обращений граждан

1. Образец текста сопроводительного письма
о переадресации обращения

В соответствии с частью 3 статьи 8 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» направляем для рассмотрения по компетенции обращение (указывается Ф.И.О. заявителя), поступившее (указывается наименование исполнительного, государственного органа области, органа местного самоуправления муниципального округа или должности) и зарегистрированное (указывается дата регистрации, регистрационный номер).

О результатах рассмотрения просим проинформировать заявителя в установленный указанным Федеральным законом срок.

Уведомление о переадресации Вам обращения заявителю направлено.

2. Образец текста запроса о предоставлении документов и материалов,
необходимых для рассмотрения обращения

В (указывается наименование органа власти или должности) поступило обращение (указывается Ф.И.О. заявителя) по вопросу (указывается вопрос).

Руководствуясь статьей 10 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» прошу предоставить в (указывается наименование органа власти) (указываются документы и материалы), необходимые для рассмотрения поступившего обращения.

3. Образец текста уведомления заявителю о переадресации
его обращения

Ваше обращение (указывается дата обращения либо его поступления) по вопросу (указывается вопрос), поступившее (указывается наименование

органа исполнительной власти, органа местного самоуправления муниципального округа или должности), направлено на рассмотрение по компетенции (указывается наименование государственного органа, органа местного самоуправления муниципального округа, организации).

4. Образец текста уведомления заявителю о продлении срока рассмотрения его обращения

В связи с необходимостью дополнительной работы с обращением и в соответствии с пунктом 2 статьи 12 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» срок рассмотрения Вашего обращения, поступившего (указывается наименование исполнительного, государственного органа области, органа местного самоуправления муниципального округа или должности) и зарегистрированного (указывается дата регистрации, регистрационный номер), продлен до (указывается планируемая дата рассмотрения обращения).

О результатах Вы будете проинформированы дополнительно.

5. Образец текста уведомления о прекращении переписки

Ваше обращение, поступившее (указывается наименование исполнительного, государственного органа области, органа местного самоуправления муниципального или должности) и зарегистрированное (указывается дата регистрации, регистрационный номер), содержит вопрос (указывается вопрос), на который Вам неоднократно давались ответы по существу (указываются даты и номера ответов).

Ответом (указывается дата, регистрационный номер) Вы были уведомлены о возможности прекращения переписки по вопросу (указывается вопрос). В соответствии со статьей 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», учитывая отсутствие новых доводов обстоятельств в данном обращении, уведомляем Вас о прекращении переписки по данному вопросу.

6. Образец текста сопроводительного письма при возврате заявителю обращения, в котором обжалуется судебное решение

Ваше обращение получено и рассмотрено в (указывается наименование органа местного самоуправления муниципального округа или должности).

В обращении фактически ставится под сомнение законность решения, принятого судебными органами.

В соответствии со статьей 10 Конституции Российской Федерации государственная власть в Российской Федерации осуществляется на основе разделения на законодательную, исполнительную и судебную. Органы законодательной, исполнительной и судебной власти самостоятельны. Суды

осуществляют судебную власть самостоятельно, независимо от чьей бы то ни было воли, подчиняясь только закону. Всякое вмешательство в деятельность судьи по осуществлению правосудия преследуется по закону (статья 120 Конституции Российской Федерации, статьи 1 и 5 Федерального конституционного закона от 31 декабря 1996 года № 1-ФКЗ «О судебной системе Российской Федерации», статьи 9 и 10 Закона Российской Федерации от 26 июня 1992 года № 3132-1 «О статусе судей в Российской Федерации», Федеральный закон от 14 марта 2002 года № 30-ФЗ «Об органах судейского сообщества в Российской Федерации»).

Действующим законодательством не предусмотрена подчиненность и подконтрольность судов иным государственным или муниципальным органам и иным лицам, замещающим государственные или муниципальные должности Российской Федерации.

Разъясняем, что проверка законности и обоснованности судебных актов может осуществляться лишь в порядке апелляционного, кассационного либо надзорного судопроизводства, иная процедура развития судебных актов недопустима (постановление Конституционного Суда Российской Федерации от 25 января 2001 года № 1-П).

С учетом изложенного и на основании части 2 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» Ваше обращение возвращается.

Приложение: (указывается количество листов) в 1 экз.

**7. Образец текста сопроводительного письма
при возврате заявителю обращения, в котором обжалуется решение или
действие (бездействие) государственного органа, органа местного
самоуправления муниципального округа или должностного лица**

В соответствии с Вашим обращением с жалобой на решение (действия, бездействие) (указывается государственный орган, орган местного самоуправления муниципального округа, должностное лицо), поступившим (указывается наименование исполнительного, государственного органа области, орган местного самоуправления муниципального округа или должности) и зарегистрированным (указывается дата регистрации, регистрационный номер), сообщаем следующее.

Рассмотрение указанного Вами вопроса (можно указать вопрос) находится в компетенции (указывается государственный орган, орган местного самоуправления муниципального округа, должностное лицо, решение или действие (бездействие) которого обжалуются).

Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (статья 8) запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления муниципального округа или должностному лицу, решение или действия (бездействие) которого обжалуются.

В связи с вышеизложенным, руководствуясь указанным Федеральным законом, возвращаем направленное Вами обращение и сообщаем о возможности обжаловать в суде решение или действия (бездействие) указанного государственного органа (органа местного самоуправления муниципального округа, должностного лица) в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

8. Образец текста сообщения о недопустимости злоупотребления правом

В связи с тем, что Ваше обращение, поступившее (указывается наименование исполнительного, государственного органа власти, местного самоуправления муниципального округа или должности) и зарегистрированное (указывается дата регистрации, регистрационный номер), содержит (сообщается о наличии нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, членов его семьи), в соответствии со статьей 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», оно не может быть рассмотрено, так как оно является злоупотреблением правом.

9. Образец текста сообщения автору обращения, текст которого не поддается прочтению

На Ваше сообщение, поступившее (указывается наименование исполнительного, государственного органа области, органа местного самоуправления муниципального округа или должности) и зарегистрированное (указывается дата регистрации, регистрационный номер), сообщаем следующее.

Текст Вашего сообщения не поддается прочтению, в связи с чем ответ на него не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления муниципального округа, организацию в соответствии с их компетенцией, согласно статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

10. Образец текста сообщения о невозможности дать ответ по существу поставленного вопроса в связи с недопустимостью разглашения информации ограниченного распространения

В рамках рассмотрения Вашего обращения, поступившего (указывается наименование исполнительного, государственного органа области, органа местного самоуправления муниципального округа или должности) и зарегистрированного (указывается дата регистрации, регистрационный номер), в соответствии со статьей 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», сообщаем Вам о невозможности дать ответ по существу поставленных вопросов в связи с недопустимостью разглашения сведений, составляющих государственную (иную охраняемую федеральным законом) тайну, согласно Закону Российской Федерации от 21 июля 1993 года № 5485-1 «О государственной тайне».

Приложение № 1
к Порядку работы с обращениями граждан в
органах местного самоуправления
Грайворонского муниципального округа
Белгородской области

Лицевая сторона

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН

№ _____ дата приема « ____ » _____ 20 ____ г.
Фамилия, Имя, Отчество _____
Адрес _____

Место работы _____
Краткое содержание
просьбы _____

Фамилия ведущего прием _____
Кому и что поручено, дата _____

Оборотная сторона

Результат рассмотрения просьбы

Отметка повторных обращений

Дата
