

## УТВЕРЖДЕН

постановлением администрации  
городского поселения  
«Город Амурск» Амурского  
муниципального района  
Хабаровского края  
от 16.09.2020 № 322  
(в редакции от 09.04.2021 № 197,  
от 22.06.2023 № 215,  
от 04.03.2024 № 110)

### ПОРЯДОК

рассмотрения обращений граждан и организаций, поступивших в  
администрацию городского поселения «Город Амурск»  
Амурского муниципального района Хабаровского края

#### 1. Общие положения

1.1. Порядок рассмотрения обращений граждан и организаций, поступивших в администрацию городского поселения «Город Амурск» Амурского муниципального района Хабаровского края (далее - администрация), разработан в целях повышения качества работы по рассмотрению обращений граждан и организаций, поступивших в адрес главы городского поселения «Город Амурск» Амурского муниципального района Хабаровского края, администрации (далее - обращения), организации личных приемов граждан, представителей организаций (далее - граждан), а также совершенствования форм и методов работы с обращениями, повышения качества защиты конституционных прав и законных интересов граждан.

1.2. Настоящий Порядок определяет процедуру подачи и рассмотрения обращений, организации личного приема граждан, правила ведения делопроизводства по обращениям.

1.3. Настоящий Порядок распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений:

1.3.1. Граждан Российской Федерации, за исключением, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

1.3.2. Иностранцев граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

1.3.3. Объединений граждан, в том числе юридических лиц.

1.3.4. Организаций и общественных объединений.

1.4. Понятия и термины, применяемые в настоящем Порядке, используются в тех же значениях, что и в Федеральном законе от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – также Закон).

1.5. В администрации, структурных подразделениях администрации без прав юридического лица (далее - структурные подразделения), отраслевых (функциональных) органах администрации, наделенных правами юридического лица (далее - отраслевые органы) рассматриваются обращения по вопросам, входящим в их компетенцию.

1.6. Рассмотрение обращений осуществляется главой городского поселения «Город Амурск» Амурского муниципального района Хабаровского края (далее - глава города), заместителями главы администрации, а также иными должностными лицами администрации с использованием системы электронного документооборота Правительства Хабаровского края (далее - СЭД).

1.7. Организация работы по рассмотрению обращений, направленных 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), через интернет-приемную администрации (далее – интернет-приемная), осуществляется общим отделом администрации (далее – общий отдел).

1.8. При рассмотрении обращений не допускается разглашение персональных данных, сведений, содержащихся в обращениях, а также сведений, касающихся частной жизни граждан, без их согласия.

1.9. Сведения о местонахождении администрации, общего отдела, приемной по обращениям граждан администрации (далее - Приемная), почтовый адрес администрации, график личного приема должностными лицами (место приема, дни и часы приема, необходимые документы, контактный телефон), тексты Федерального закона от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Закона Хабаровского края от 20 ноября 2019 г. № 24 «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Хабаровском крае», информация о праве отдельных категорий граждан на личный прием в первоочередном порядке требования к письменным обращениям размещаются на:

1.9.1. Официальном сайте - Интернет-портале администрации в информационно-телекоммуникационной сети Интернет [www.amursk.ru](http://www.amursk.ru) (далее – Интернет-портал).

1.9.2. Информационном стенде возле Приемной.

1.10. Администрация, общий отдел, Приемная располагаются по адресу: 682640, Хабаровский край, Амурский район, г. Амурск, пр. Комсомольский, д. 2-а.

Адрес интернет-приемной для приема обращений: [www.amursk.ru](http://www.amursk.ru).

1.11. При личном обращении граждан в администрацию консультации оказываются сотрудниками общего отдела ежедневно с 08.30 час. до 12.45 час. и с 14.00 час. до 17.00 час. (кроме выходных и нерабочих праздничных дней); в рабочий день, непосредственно предшествующий нерабочему праздничному дню - с 08.30 час. до 12.45 час. и с 14.00 час. до 16.00 час.

1.12. Телефон для консультаций (справок) о порядке рассмотрения обращений: (42142) 2-22-68, 2-26-43.

Телефоны для консультаций (справок) о порядке записи на личный прием: (42142) 2-22-68, 2-26-43.

1.13. Телефонные звонки по вопросам рассмотрения обращений и записи на личный прием принимаются ежедневно с 08.30 час. до 12.45 час. и с 14.00 час. до 17.00 час. (кроме выходных и нерабочих праздничных дней); в рабочий день, непосредственно предшествующий нерабочему праздничному дню - с 08.30 час. до 12.45 час. и с 14.00 час. до 16.00 час.

1.14. При ответах на телефонные звонки специалисты общего отдела подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся граждан по интересующим их вопросам. Ответ должен начинаться с информации о наименовании общего отдела.

Если специалист общего отдела, принявший звонок, не имеет возможности ответить на поставленный вопрос, он должен сообщить гражданину телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

## 2. Прием и первичная обработка обращений

2.1. Все обращения и материалы, связанные с их рассмотрением, поступают в общий отдел.

2.2. При приеме и первичной обработке обращений производится проверка правильности адресности, наличия указанных в обращении вложений, к обращению прикладывается конверт.

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

2.4. Обращения направляются в письменной форме почтовым отправлением, факсом или в форме электронного документа, представляются лично в Приемную, а также через установленный в холле первого этажа администрации оборудованный стационарный ящик для обращений граждан.

2.5. Обращение в письменной форме в обязательном порядке должно содержать наименование органа местного самоуправления – администрация, либо фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего должностного лица, а также фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или

уведомление о переадресации обращения, изложение сути предложения, заявления или жалобы, личную подпись и дату.

В случае необходимости к обращению в письменной форме прилагаются документы и материалы (в подлинниках или копии).

2.6. Обращение, поступившее в администрацию или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Законом. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), а также указывает адрес электронной почты либо адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета гражданина на Едином портале, по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме.

Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

2.7. Граждане, направившие обращение в письменной форме или в форме электронного документа в администрацию или должностному лицу, замещающему муниципальную должность, должностным лицам, имеют право:

1) на получение в устной форме, в том числе по телефону, информации о факте поступления и дате регистрации обращения и о том, какому должностному лицу поручено рассмотрение данного обращения, о направлении ответа на обращение;

2) на возврат (по письменному заявлению) приложенных к обращению либо переданных при его рассмотрении документов, материалов или их копий.

3) на представление дополнительных документов и материалов, в том числе в электронной форме;

4) на ознакомление 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;

5) на получение письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пунктах 5.12 – 5.20, 5.23, настоящего Порядка, а в случае, предусмотренном пунктом 5.23 настоящего Порядка, 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;

6) на обращение 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) на обращение с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

2.8. На втором экземпляре письменного обращения, принятого в ходе личного приема гражданина, по его просьбе делается отметка с указанием даты приема обращения, занимаемой должности, фамилии и инициалов лица, принявшего данное обращение.

### 3. Регистрация поступивших обращений

3.1. Обращения подлежат обязательной регистрации в течение трех дней со дня их поступления.

3.2. Сотрудники общего отдела производят регистрацию обращений в СЭД. На каждое обращение создается учетная карточка, в которой:

3.2.1. Указываются в именительном падеже фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина и его адрес. Если обращение подписано двумя и более гражданами, то регистрируются первые два или три, в том числе гражданин, в адрес которого просят направить ответ. Такое обращение считается коллективным. Коллективными являются также бесфамильные обращения, поступившие от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов.

3.2.2. Отмечается способ доставки обращения (письмо, электронная почта, интернет-приемная, принято в Приемной, телефон, «Открытый регион», «Единый портал»).

3.2.3. Определяются категория вопроса, вид документа, предмет ведения.

3.2.4. Определяется вид контроля (внутренний контроль, особый контроль, чрезвычайная ситуация), указывается должностное лицо, на контроль которому ставится обращение. На особый контроль ставятся обращения, поступившие в администрацию посредством СЭД с пометкой «Особый контроль», а также в которых содержится просьба проинформировать о результатах их рассмотрения.

3.2.5. Определяются и отмечаются социальное положение и принадлежность гражданина к категории граждан, имеющих право на обеспечение мерами социальной поддержки (льготность категории), кроме коллективных обращений, обращений объединений граждан, организаций и общественных объединений.

3.2.6. Указываются номер и дата поступления предыдущего обращения (при повторном обращении). Не считаются повторными обращения одного и того же гражданина, но по разным вопросам.

3.2.7. Проставляется код вопроса в соответствии с Типовым общероссийским тематическим классификатором обращений граждан, организаций и общественных объединений, утвержденным заместителем Руководителя Администрации Президента Российской Федерации 28.06.2013 № А1-3695в. Если в обращении содержится несколько вопросов, то по

каждому из них проставляется соответствующий код.

3.3. Обращения аннотируются. Аннотация должна быть четкой, краткой, отражать содержание всех вопросов, поставленных в обращении. Определяется исполнитель в соответствии с компетенцией вопросов, содержащихся в обращениях.

3.4. При регистрации:

3.4.1. Обращению автоматически присваивается регистрационный номер.

3.4.2. Создается электронный образ обращения путем применения технологии сканирования, который присоединяется к учетной карточке обращения.

3.4.3. Если обращение в адрес администрации перенаправлено, то указывается автор сопроводительного письма (Администрация Амурского муниципального района Хабаровского края, Правительство Хабаровского края, Администрация Президента Российской Федерации, Аппарат Правительства Российской Федерации, аппарат полномочного представителя Президента Российской Федерации в Дальневосточном федеральном округе, Министерство Российской Федерации по развитию Дальнего Востока и Арктики, Законодательная Дума Хабаровского края, прокуратура Хабаровского края), проставляются дата и исходящий номер сопроводительного письма.

3.5. На поступившие в общий отдел обращения проставляется регистрационный штамп «Администрация городского поселения «Город Амурск» в правом нижнем углу первой страницы обращения. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом, штамп может быть поставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

3.6. Запросы граждан, организаций и общественных объединений о предоставлении информации о деятельности администрации, муниципальных учреждений городского поселения «Город Амурск» Амурского муниципального района Хабаровского края в письменной, электронной, устной формах регистрируются и рассматриваются в соответствии с Федеральным законом от 09 февраля 2009 г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления».

#### 4. Направление обращений на рассмотрение

4.1. Зарегистрированные сотрудниками общего отдела обращения направляются в день их регистрации на рассмотрение главе города.

4.2. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действия (бездействие) которых обжалуются.

4.2.1. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным пунктом 4.2., невозможно направление жалобы на рассмотрение в орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых

входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суде.

4.3. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации – Губернатору, Председателю Правительства Хабаровского края, с уведомлением об этом гражданина, направившего обращение, за исключением случая, указанного в пункте 5.15 раздела 5 настоящего Порядка.

4.4. Обращение в письменной форме, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации, структурных подразделений, отраслевых органов или должностных лиц администрации в течение семи дней со дня регистрации направляются в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, в письменной форме с уведомлением в этот же срок гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в пункте 5.15 раздела 5 настоящего Порядка.

Уведомление о переадресации обращения, в котором указан только адрес электронной почты, направляется гражданину на адрес электронной почты или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании.

В остальных случаях уведомление о переадресации обращения направляется в письменной форме.

4.5. В случае если решение поставленных в обращении в письменной форме вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения направляется в соответствующие государственные органы, другие органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам в течение семи дней со дня регистрации.

4.6. Сопроводительные письма к обращениям, направляемым на рассмотрение в государственные органы, органы местного самоуправления, должностным лицам этих органов, подписываются главой города. Одновременно за его же подписью направляется уведомление гражданину о том, куда направлено его обращение.

Сопроводительные письма и уведомления оформляются на специальных бланках писем (приложения № 1 - 4 к настоящему Порядку).

## 5. Рассмотрение обращений

5.1. Обращения рассматриваются в течение 30 дней со дня

регистрации.

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

5.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в государственный орган, другой орган местного самоуправления, должностному лицу, глава города вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив гражданина, направившего обращение, о продлении срока рассмотрения обращения.

5.3. Решение о продлении срока рассмотрения обращений принимает глава города по служебной записке исполнителя, указанного в поручении первым либо в отношении которого сделаны особые отметки (далее - ответственный исполнитель). Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения направляется гражданину до истечения срока, указанного в пункте 5.1 настоящего раздела.

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

5.5. Главой города к поступившему обращению готовится резолюция. Резолюция должна содержать наименование структурного подразделения (наименование отраслевого органа), фамилии, имени, отчества (последнее - при наличии) должностных лиц, которым дается поручение, лаконично сформулированный текст, предписывающий действие, порядок и срок исполнения, подпись главы города с расшифровкой и датой. Резолюция может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

5.6. В случае если обращение направляется для рассмотрения в государственный орган, другой орган местного самоуправления или должностному лицу данных органов в соответствии с их компетенцией, сотрудник общего отдела в течение семи дней со дня регистрации обращения уведомляет гражданина письмом за подписью главы города о переадресации его обращения в соответствии с пунктом 4.4 раздела 4 настоящего Порядка.

5.7. Резолюция на обращения оформляется в СЭД. Срок оформления резолюции в СЭД не должен превышать двух рабочих дней со дня регистрации обращений в общем отделе.

5.8. Ответственный исполнитель, которому поручено рассмотрение обращения:

5.8.1. Обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение, запрашивает, в том числе в электронной форме (при наличии технической возможности - с использованием СЭД), необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в



государственных органах, других органах местного самоуправления, в организациях и их должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия.

5.8.2. Принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина, направившего обращение.

5.8.3. Дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пунктах 5.12-5.20, 5.23 настоящего Порядка.

5.8.4. Уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в государственный орган, другой орган местного самоуправления или должностному лицу указанных органов в соответствии с их компетенцией.

5.9. Соисполнители, которым поручено рассмотрение обращения, не позднее семи дней до истечения срока исполнения обращения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки сводного ответа гражданину.

5.10. Должностные лица администрации на основании полученного в установленном порядке запроса от государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, обязаны в течение 15 дней представить 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 представления.

5.11. В случае если обращение, по мнению ответственного исполнителя, направлено не по компетенции, ответственный исполнитель в течение одного дня со дня поступления обращения на исполнение возвращает обращение в общий отдел, указывая при этом государственный орган, другой орган местного самоуправления, должностное лицо указанных органов, которому, по его мнению, следует направить обращение.

5.12. В случае если в обращении в письменной форме не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

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

5.14. Глава города, администрация или должностные лица при получении обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления

правом.

5.15. В случае если текст обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, другой 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.

5.16. В случае если в тексте обращения не усматривается его суть, 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.

5.17. В случае, если в обращении в письменной форме гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, глава города либо уполномоченное должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

5.18. 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.

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

5.20. 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 или соответствующему должностному лицу.

5.21. На отправления, не являющиеся заявлениями, предложениями, жалобами в соответствии с Законом (в том числе стандартные поздравления, соболезнования, письма, присланные для сведения), ответы не даются.

5.22. 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.

5.23. В случае поступления в администрацию или должностному лицу обращения в письменной форме, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с пунктом 6.6. настоящего Порядка на Интернет-портале, 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.

## 6. Требования к оформлению ответа на обращение

6.1. Ответы на обращения подписывает глава города.

6.2. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать ответы на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в обращении, в ответе следует указывать, какие меры приняты по обращению.

6.3. В ответе в государственные органы, органы местного самоуправления должно быть четко указано, что гражданину дан письменный ответ о результатах рассмотрения его обращения. В ответах на коллективные обращения указывается, кому именно из граждан дан ответ.

6.4. Приложенные к обращению подлинники документов, присланные гражданином, остаются в деле, если в письме не содержится просьба об их возврате.

6.5. Ответы гражданам и в государственные органы, органы местного самоуправления в письменной форме печатаются на бланках писем установленной формы в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в администрации городского поселения «Город Амурск» Амурского муниципального района Хабаровского края (далее - инструкция по делопроизводству).

Ответы гражданам в форме электронных документов, изготавливаются на бланках писем установленной формы в соответствии с инструкцией по

делопроизводству, после чего подписываются главой города, регистрируются и направляются гражданину в виде сканированной копии на адрес электронной почты, указанный гражданином при направлении обращения.

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

Кроме того, на поступившее в администрацию 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 п.1.8. настоящего Порядка на Интернет-портале.

6.7. В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) исполнителя и номер его служебного телефона.

6.8. Если по обращению дается ответ о продлении срока рассмотрения обращения, то в тексте указывается окончательный срок предоставления ответа.

6.9. Ответственный исполнитель не позднее трех дней до окончания срока рассмотрения обращения направляет на согласование в общий отдел проект ответа гражданину на проверку соблюдения требований инструкции по делопроизводству и при необходимости служебную записку на имя главы города.

В течение двух дней со дня поступления проекта ответа и при необходимости служебной записки, но не позднее одного дня до окончания срока рассмотрения обращения общий отдел возвращает на доработку проект ответа и служебную записку (при наличии) ответственному исполнителю для устранения замечаний общего отдела и направления на повторное согласование.

6.10. После завершения рассмотрения обращения ответ гражданину и все материалы, касающиеся рассмотрения обращения, направляются по СЭД сотруднику общего отдела, ответственному за направление ответа гражданину, который проверяет правильность оформления ответа.

Оригиналы обращений хранятся в архиве администрации, в электронном архиве СЭД.

Ответы, не соответствующие требованиям, предусмотренным настоящим Порядком, возвращаются исполнителю для доработки до истечения срока рассмотрения обращения.

6.11. Поступившие ответы о рассмотрении обращений, о предоставлении информации из государственных органов, других органов

местного самоуправления и организаций передаются в общий отдел для регистрации, а затем направляются должностному лицу, направившему соответствующий запрос по рассмотрению обращения в указанные органы, организации.

6.12. После регистрации ответа, подписанного главой города, сотрудник общего отдела направляет ответ гражданину почтовым отправлением (простым или заказным письмом с уведомлением) либо по электронной почте или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании. Отправление ответов без регистрации в общем отделе не допускается.

После направления ответа гражданину ответственный исполнитель в течение двух дней направляет отчет об исполнении резолюции в СЭД.

6.13. Итоговое оформление дел для передачи в архив администрации осуществляется в соответствии с требованиями инструкции по делопроизводству.

## 7. Контроль за рассмотрением обращений граждан

7.1. На внутренний контроль ставятся обращения, в которых содержатся вопросы, относящиеся к компетенции администрации, структурных подразделений администрации.

7.2. На особый контроль ставятся обращения, стоящие на контроле у Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации и его первых заместителей, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, Руководителя Администрации Президента Российской Федерации.

На особый контроль также ставятся обращения, поступившие в соответствии с частью 5 статьи 8 Закона, в которых содержится просьба проинформировать о результатах их рассмотрения.

7.3. В случае если в ответе, полученном от государственного органа, другого органа местного самоуправления или организации, рассматривавшей обращение, указывается, что вопрос, поставленный гражданином, будет решен в течение определенного периода времени, такое обращение может быть поставлено на дополнительный контроль в администрации, о чем общим отделом направляется уведомление в тот орган, на рассмотрении которого находилось обращение, с указанием контрольного срока для ответа об окончательном решении вопроса.

7.4. Решение о постановке обращения на дополнительный контроль вправе принять глава города, должностные лица администрации, а также начальник общего отдела.

7.5. Контроль за полнотой и качеством рассмотрения обращений, сроками исполнения, а также централизованную подготовку ответа гражданину осуществляет ответственный исполнитель, а также ответственные лица, назначенные в соответствующих структурных

подразделениях, отраслевых органах.

7.6. Общий контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений осуществляет общий отдел, который еженедельно направляет должностным лицам администрации, на контроле которых находятся обращения, информацию об обращениях, сроки рассмотрения которых истекают в ближайшие 10 календарных дней.

7.7. Контроль за соблюдением требований Закона, иных нормативных правовых актов Российской Федерации и края, настоящего Порядка, регулирующих порядок рассмотрения обращений, осуществляется сотрудниками общего отдела путем проведения проверок в структурных подразделениях, отраслевых органах.

7.8. План проверок на соответствующий год утверждается главой города.

## 8. Организация личного приема граждан

8.1. Сотрудники общего отдела осуществляют прием граждан ежедневно в Приемной, в том числе с использованием универсальных автоматизированных рабочих мест, без предварительной записи в порядке очередности при предъявлении документа, удостоверяющего личность, и доверенности в случае представления интересов гражданина.

8.2. Сотрудник общего отдела, выслушав гражданина, обратившегося в Приемную за разъяснением или консультацией и не требующего приема должностными лицами администрации, рассмотрев и проанализировав представленные материалы, делает краткую аннотацию вопроса в журнале учета приема граждан установленного образца, консультирует его и разъясняет порядок разрешения вопроса.

8.3. В случае если решение вопроса, с которым обратился гражданин, не входит в компетенцию администрации, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

8.4. Сотрудник общего отдела принимает письменные обращения, на которые проставляет регистрационный штамп «Администрация городского поселения «Город Амурск».

При наличии просьбы гражданина ему выдается копия принятого обращения и (или) расписка о приеме обращения, в которой указаны телефоны для справок.

8.5. Гражданину, находящемуся в состоянии алкогольного опьянения, в приеме отказывается, а в случае грубого агрессивного поведения гражданина прием сотрудником общего отдела прекращается.

8.6. В случае если гражданин совершает в Приемной действия, представляющие непосредственную угрозу для его жизни, жизни и здоровья окружающих, сотрудник общего отдела имеет право вызвать сотрудников полиции и (или) работников скорой медицинской помощи.

8.7. Личный прием граждан, в том числе в Приемной, выездной, ведут должностные лица администрации.

8.8. Личный прием граждан ведется должностными лицами администрации в соответствии с графиком приема, утверждаемым постановлением администрации (далее - график приема), но не реже одного раза в месяц. С графиком приема граждане могут ознакомиться через информационный стенд в общем отделе и на Интернет-портале.

8.9. Должностные лица администрации проводят личный прием граждан в соответствии с распределением обязанностей между должностными лицами администрации по вопросам, относящимся к их компетенции.

8.10. Организацию личного приема граждан должностными лицами администрации осуществляют сотрудники общего отдела. Основанием для начала организации личного приема является обращение гражданина с просьбой о личном приеме.

8.11. Сотрудники общего отдела вносят информацию о гражданах, требующих личного приема должностными лицами администрации, в журнал учета записи граждан на личный прием.

8.12. Запись на прием к должностным лицам администрации осуществляют сотрудники общего отдела ежедневно с 08.30 час. до 12.45 час. и с 14.00 час. до 17.00 час. (кроме выходных и нерабочих праздничных дней); в рабочий день, непосредственно предшествующий нерабочему праздничному дню, с 08.30 час. до 12.45 час. и с 14.00 час. до 16.00 час. Предварительная запись начинается с первого рабочего дня на текущий месяц.

8.13. В ходе предварительной записи у гражданина выясняются фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес места жительства и телефон (при наличии), содержание вопроса. Во время записи устанавливается кратность обращения гражданина в Приемную.

8.14. Гражданин уведомляется о должностном лице администрации, который будет проводить личный прием, дате, времени и месте личного приема.

8.15. В случае невозможности проведения личного приема должностными лицами администрации (командировка, болезнь, отпуск и др.) личный прием переносится, о чем гражданин уведомляется не позднее чем за день до даты личного приема.

8.16. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о гражданах должностными лицами администрации ведется личный прием только одного гражданина, за исключением случаев коллективного обращения.

8.17. На каждый проведенный личный прием должностного лица администрации оформляется: карточка личного приема в закрытом информационном ресурсе ССТУ.РФ и карточка личного приема в СЭД, в которой указываются:

8.17.1. В именительном падеже фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина и его адрес.

8.17.2. Признак приема (видеоприем, мобильная приемная, выездной

прием).

8.17.3. Вид контроля (поручение Администрации Президента Российской Федерации, обращение, стоящее на контроле у Губернатора края, внутренний контроль).

8.17.4. Фамилия должностного лица администрации, ведущего личный прием.

8.17.5. Номер и дата предыдущего личного приема (при повторном личном приеме).

8.18. При повторном личном приеме гражданина сотрудник общего отдела осуществляет подборку материалов по предыдущему личному приему.

8.19. Должностные лица администрации при проведении личного приема граждан в пределах своей компетенции имеют право:

8.19.1. Приглашать на прием специалистов структурных подразделений, отраслевых органов, организаций в порядке ведомственной подчиненности.

8.19.2. Создавать комиссии для проверки фактов, изложенных в обращениях, в том числе с выездом на место.

8.19.3. Проверять исполнение ранее принятых ими решений по обращениям граждан.

8.19.4. Поручать рассмотрение обращения должностным лицам администрации, кроме должностных лиц, решения и действия (бездействие) которых обжалуются.

8.19.5. Принимать решение о постановке на контроль обращения гражданина.

8.20. В случае если изложенные на личном приеме факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

8.21. В ходе личного приема должностное лицо администрации, ведущий личный прием, уведомляет гражданина о том, кому будет поручено рассмотрение его вопроса(ов), кем будет дан письменный ответ.

8.22. 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.

8.23. Не допускается использование и распространение информации о частной жизни граждан, ставшей известной во время проведения личного



приема, без их согласия.

8.24. В случае грубого, агрессивного поведения гражданина личный прием должностным лицом администрации прекращается, о чем делается запись в карточке личного приема.

8.25. Максимальное время личного приема одного посетителя должностным лицом администрации составляет 30 минут.

8.26. Во время проведения личного приема должностными лицами администрации возможно ведение видео-, аудио- записи, о чем уведомляется гражданин.

8.27. После завершения личного приема должностное лицо администрации дает исполнителям поручение, которое оформляется в СЭД в установленном порядке.

8.28. Ответственные исполнители поручений готовят все необходимые документы об исполнении поручений, о результатах докладывают должностному лицу администрации, давшему поручение, и направляют письменный ответ гражданину.

8.29. Поступившие ответы о принятых мерах по реализации поручений по итогам личного приема направляются на ознакомление должностному лицу администрации, который проводил личный прием.

8.30. Должностное лицо администрации знакомится с ответом и в трехдневный срок со дня получения ответа принимает решение о:

8.30.1. Списании обращения в дело (ставит свою подпись и дату).

8.30.2. Продолжении работы с обращением.

8.30.3. Даче нового поручения.

8.30.4. Постановке обращения на дополнительный контроль.

8.31. Если по представленным материалам не поступает дополнительных поручений в трехдневный срок, рассмотрение обращения считается завершенным, о чем делается отметка в учетной карточке личного приема.

После направления письменного ответа гражданину ответственный исполнитель в течение двух дней направляет отчет об исполнении резолюции в СЭД.

8.32. Контроль за сроками исполнения поручений по итогам личного приема должностными лицами администрации осуществляют сотрудники общего отдела, а также ответственные лица, назначенные в соответствующих отраслевых органах, структурных подразделениях.

8.33. Личный прием граждан в отраслевых органах осуществляется по графикам, утвержденным их руководителями. Запись на личный прием, организация личного приема граждан, контроль за выполнением соответствующих поручений по итогам личного приема обеспечивается сотрудниками, назначенными ответственными в соответствующих отраслевых органах.

8.34. Право на личный прием граждан в первоочередном порядке имеют:

1) ветераны и инвалиды Великой Отечественной войны, ветераны и

инвалиды боевых действий;

- 2) инвалиды I и II групп, члены семей, имеющих детей-инвалидов;
- 3) беременные женщины;
- 4) родители, пришедшие на прием с детьми в возрасте до трех лет (включительно);
- 5) граждане старше 70 лет;
- 6) реабилитированные лица и лица, признанные пострадавшими от политических репрессий;
- 7) граждане, подвергшиеся воздействию радиации вследствие чернобыльской и других радиационных аварий и катастроф;
- 8) лица, призванные на военную службу по мобилизации в Вооруженные Силы Российской Федерации;
- 9) лица, проходящие военную службу по контракту, или лица, находящиеся на военной службе (службе) в войсках национальной гвардии Российской Федерации, в воинских формированиях и органах, указанных в пункте 6 статьи 1 Федерального закона от 31 мая 1996 года № 61-ФЗ «Об обороне», при условии их участия в специальной военной операции на территориях Украины, Донецкой Народной Республики, Луганской Народной Республики, Запорожской области и Херсонской области;
- 10) лица, заключившие контракт о добровольном содействии в выполнении задач, возложенных на Вооруженные Силы Российской Федерации;
- 11) члены семьи лиц, указанных в подпунктах 8 - 10 настоящего пункта, определенные в соответствии с пунктом 5 статьи 2 Федерального закона от 27 мая 1998 года № 76-ФЗ «О статусе военнослужащих».

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 граждан.

## 9. 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 соответствии с законодательством Российской Федерации.

---