

**Порядок  
рассмотрения обращений граждан  
в Администрации города Красноперкопска Республики Крым**

**1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

- 1.1. Рассмотрение обращений граждан в Администрации города Красноперкопска (далее - Администрации) осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».
- 1.2. Глава администрации, первый заместитель главы администрации, заместители главы администрации, руководитель аппарата администрации (далее – руководство Администрации) в пределах своей компетенции обеспечивают рассмотрение письменных и устных обращений граждан, принятие по ним решений и направление ответов заявителям в установленный законом срок.
- 1.3. Работа с обращениями, поступившими в Администрацию в ходе личного приема граждан, письменной форме (далее – письменные обращения) и в форме электронного документа (далее – электронные обращения), является прямой служебной обязанностью должностных лиц администрации.
- 1.4. Должностные лица Администрации, осуществляющие работу с обращениями в порядке исполнения поручений руководства Администрации или в порядке исполнения своих должностных обязанностей, считаются уполномоченными лицами и несут установленную законодательством Российской Федерации ответственность за своевременность и полноту рассмотрения обращений. Должностные лица Администрации, непосредственно осуществляющие рассмотрение обращений граждан, несут персональную ответственность за их сохранность. При уходе в отпуск, переводе на другую работу или освобождении от замещаемой должности сотрудник администрации обязан передать имеющиеся у него на исполнении письменные обращения граждан замещающему его сотруднику.
- 1.5. Учет и регистрация обращений, поступивших в Администрацию, ведется должностным лицом отдела делопроизводства, контроля и обращений граждан аппарата Администрации, согласно возложенных на него должностных обязанностей (далее – уполномоченное лицо по работе с обращениями граждан) с использованием специальной автоматизированной компьютерной программы.
- 1.6. Электронные обращения принимаются через интернет-приемную на официальном сайте администрации.
- 1.7. Началом срока рассмотрения обращения считается день его регистрации, окончанием – дата направления письменного или устного ответа.
- 1.8. В случае, если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, то днем окончания срока считается день перед нерабочим днем.

- 1.9. Обращение считается рассмотренным, если на все поставленные в нем вопросы автору дан ответ в устной, письменной или электронной форме.
- 1.10. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется. В случае, если в соответствии с указанным запретом невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается автору обращения с разъяснением права на судебное обжалование неправомερных действий или решений.
- 1.11. Настоящий Порядок применяются в отношении обращений граждан и их представителей, а также в отношении обращений объединений граждан и их представителей.
- 1.12. Настоящий Порядок не применяются в отношении обращений юридических лиц (включая организацию личного приема законных представителей юридических лиц), а также запросов (заявлений) граждан по вопросам реализации функций Администрации согласно полномочиям, предусмотренным действующим законодательством (муниципальных услуг).
- 1.13. Уполномоченный по работе с обращениями граждан ежемесячно, ежеквартально и по итогам года готовит справки и аналитические информации руководству Администрации города по вопросам работы с обращениями граждан в Администрации.
- 1.14. Использование и распространение информации о частной жизни граждан, ставшей известной в связи с их обращениями в Администрацию, без согласия этих граждан не допускаются.
- 1.15. По просьбе гражданина ему может быть выдана копия ответа (уведомления) о результатах рассмотрения его обращения в администрацию города, если указанный ответ (уведомление) не был получен гражданином по независящим от него обстоятельствам. Выдача гражданину копии истребуемого им ответа осуществляется уполномоченным по работе с обращениями граждан по согласованию с соответствующим должностным лицом Администрации, рассматривавшим обращение или по заявлению гражданина.

## **2. РАССМОТРЕНИЕ ПИСЬМЕННЫХ И ЭЛЕКТРОННЫХ ОБРАЩЕНИЙ**

- 2.1. Письменные и электронные обращения граждан, поступившие в Администрацию города, регистрируются в секторе по обращению граждан отдела делопроизводства, контроля и обращений граждан аппарата Администрации в трехдневный срок с момента поступления и представляются на рассмотрение Главе администрации, первому заместителю главы администрации города, заместителям главы администрации города, руководителю аппарата администрации города в соответствии с их компетенцией. Обращения граждан, в которых затрагиваются вопросы, относящиеся к компетенции разных структурных подразделений, рассматриваются Главой администрации, первым заместителем главы администрации города, который определяет ответственного исполнителя.

В случаях, когда поручение дается двум или несколькими исполнителям, первый исполнитель является основным, он обобщает информацию

соисполнителей и контролирует своевременность предоставления ими информации по обращению, а также готовит обобщенный ответ по обращению.

При поступлении письменного обращения конкретному должностному лицу, структурному подразделению Администрации города обращение регистрируется в структурных подразделениях. Обращения о неправомерных действиях или бездействии муниципальных служащих Администрации передаются на рассмотрение Главы администрации.

- 2.2. Обращение, поступившее в Администрацию города, по вопросам, входящим в ее компетенцию, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации. В исключительных случаях, когда для рассмотрения предложения, заявления или жалобы необходимо проведение специальной проверки, направления запроса, истребование дополнительных материалов либо принятие других мер, сроки их рассмотрения могут быть продлены Главой администрации, первым заместителем главы администрации, заместителями главы администрации либо руководителем аппарата Администрации, дававшим поручение по рассмотрению данного обращения. При этом общий срок рассмотрения обращения не может превышать 60 дней.
- 2.3. Исключительные сроки рассмотрения обращений:
  - По направленному в установленном порядке парламентскому запросу от государственного органа (Федерального собрания, Государственной Думы), запросу Государственного Совета РК срок подготовки информации исполнителем не должен превышать 15 дней со дня регистрации запроса. Продление сроков не предусмотрено. Ответ должен быть подписан тем должностным лицом, которому направлен парламентский запрос;
  - При обращении члена Совета Федерации, депутата Государственной Думы по вопросам, связанным с их деятельностью, в органы местного самоуправления, должностные лица указанных органов, безотлагательно (а при необходимости получения дополнительных материалов - не позднее 30 дней со дня получения обращения) дают ответ и предоставляют запрашиваемые документы или сведения. Если необходимо проведение дополнительной проверки или истребование каких-либо дополнительных материалов, должностные лица обязаны сообщить об этом обратившемуся к ним члену Совета Федерации, депутату Государственной Думы;
  - Ответ на запрос депутата Государственного Совета РК направляется не позднее 15 календарных дней со дня получения, если необходимо проведение дополнительной проверки - не позднее 30 календарных дней;
  - Обращение депутата Государственного Совета РК рассматривается 20 календарных дней со дня получения обращения;
  - Протест прокурора рассматривается в 10-дневный срок со дня регистрации в Администрации города Красноперкопска.
- 1.4. Исполнители несут административную и дисциплинарную ответственность за соблюдение сроков рассмотрения обращений.
- 1.5. Технический контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан, осуществляет уполномоченное лицо по работе с обращениями граждан Администрации.
- 1.6. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации города, направляется в течение семи дней со дня

регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке обращений граждан Российской Федерации».

- 1.7. Запросы в государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам, а также организации и предприятия по вопросам, поднимаемым в обращениях граждан и относящимся к их компетенции, направляются в течение семи дней со дня регистрации обращения (за исключением случаев, когда необходимость направления запроса не была очевидна и возникла при выяснении обстоятельств дела в ходе его рассмотрения). Контроль за сроками рассмотрения запроса осуществляет должностное лицо, направившее запрос.
- 1.8. Письменные запросы государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, связанные с рассмотрением поступивших к ним обращений граждан, рассматриваются в течение 15 дней со дня поступления запроса.
- 1.9. Поступившие в Администрацию, но не адресованные Администрации, ее структурным подразделениям, должностным лицам, обращения считаются ошибочно направленными. Ошибочно направленные письменные обращения не подлежат регистрации, в семидневный срок подлежат возврату заявителю. Ошибочно направленные электронные обращения остаются без рассмотрения.
- 1.10. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, почтовый или электронный адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.
- 1.11. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.
- 1.12. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.
- 2.13. При получении письменного 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.
- 2.14. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.
- 2.15. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, Глава администрации, первый заместитель главы администрации, заместители главы администрации, руководители аппарата администрации 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 администрацию и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

- 2.16. Ответ на обращение подписывается Главой администрации, первым заместителем главы администрации, заместителями главы администрации, руководителем аппарата администрации, начальником структурного подразделения администрации (с правом юридического лица), на рассмотрении которого находится обращение на соответствующем бланке органа.
- 2.17. Ответ на обращение, поступившее в Администрацию в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, если почтовый адрес не указан в обращении. Если почтовый адрес указан в обращении и гражданин не указал желаемую форму предоставления ответа, ответ направляется в письменной форме по почтовому адресу.

### **3. ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН**

- 3.1. Личный прием граждан осуществляется Главой администрации, первым заместителем главы администрации, заместителями главы администрации, руководителем аппарата администрации, графиками. График личного приема граждан утверждается распоряжением Администрации.
- 3.2. Личный прием граждан должностными лицами, указанными в пункте 3.1 настоящего Положения, проводится по вопросам, решение которых отнесено к их компетенции.
- 3.3. В отделах и управлениях Администрации прием граждан осуществляется с целью оказания консультативной помощи.
- 3.4. Регистрацию устных обращений на личном приеме руководства Администрации, контроль за сроками их рассмотрения, систематизация и хранение материалов к ним осуществляет уполномоченное лицо по работе с обращениями граждан.
- 3.5. Прием граждан осуществляется в Администрации по адресу: г.Красноперекопск, пл. Героев Перекопа 1-А, а также путем организации выездных приемов (по месту работы и проживания граждан и т. д.) и работы горячих телефонных линий.
- 3.6. Графики личного приема граждан размещаются на официальном сайте Администрации, на информационном стенде в здании Администрации, публикуются в газете «Перекоп».
- 3.7. Запись граждан на личный прием к руководству Администрации осуществляется в соответствии с графиком личного приема граждан – уполномоченным лицом по работе с обращениями граждан. Уполномоченное лицо в ходе личной беседы с гражданами вправе уточнить причины обращения и суть вопроса, а также ознакомиться с документами, подтверждающими обоснованность просьбы гражданина в записи на личный прием. В ходе предварительной беседы гражданину может быть предложено оставить свое заявление в письменном виде без записи на личный прием. В этом случае уполномоченное лицо по работе с обращениями граждан обязано принять у гражданина письменное заявление, сделать соответствующую отметку о принятии.
- 3.8. До начала личного приема граждан уполномоченное лицо по работе с обращениями граждан докладывает лицу, проводящему прием, о гражданах, записавшихся на личный прием и кратким содержанием вопросов.

- 3.9. Личный прием граждан должностными лицами Администрации ведется в порядке очередности при предъявлении документа, удостоверяющего личность. При отказе в предъявлении документа, удостоверяющего личность гражданину может быть отказано в приеме.
- 3.10. Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы, инвалиды и участники Великой Отечественной войны, а также беременные женщины принимаются вне очереди.
- 3.11. Граждане, находящиеся в нетрезвом состоянии, на личный прием не допускаются.
- 3.12. К участию в проведении приема граждан руководства Администрации могут привлекаться должностные лица других органов власти, руководители и специалисты муниципальных предприятий и отделов и управлений Администрации.
- 3.13. В случае отсутствия в назначенный день приёма (командировка, болезнь или другие уважительные причины) должностного лица, проводящего прием граждан, прием переносится на другой день, о чем гражданин уведомляется. По поручению руководства Администрации проведение личного приема может быть поручено другому должностному лицу.
- 3.14. Содержание устного обращения гражданина, озвученного на личном приеме руководства Администрации, заносится в карточку личного приема гражданина.
- 3.15. В случае, если изложенные в обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, гражданину с его согласия предоставляется устный ответ в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина.
- 3.16. В случае, если в устном обращении содержатся вопросы решение которых не входит в компетенцию администрации или должностного лица, ведущего прием, гражданину дается разъяснение куда и в каком порядке ему следует обратиться.
- 3.17. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поднятых в обращении вопросов в течение 30 календарных дней со дня подписания (регистрации) поручения по результатам личного приема.
- 3.18. О порядке дальнейшего рассмотрения обращения и подготовки письменного ответа гражданин уведомляется устно во время приема.
- 3.19. Если на личном приеме возникают новые вопросы и обращения, которые не могут быть решены непосредственно во время приема, гражданину предлагается изложить интересующие его вопросы в письменном обращении, которое подлежит регистрации как вновь поступившее в установленном порядке.
- 3.20. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном для письменных обращений.
- 3.21. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поднятых в обращении вопросов.
- 3.22. В случае грубого, агрессивного поведения гражданина, совершения им действий, нарушающих общественный порядок, представляющих непосредственную угрозу для жизни и здоровья окружающих, оскорбления присутствующих на приеме должностных лиц, прием может быть прекращен. Информация о вышеуказанных фактах поведения гражданина отражается в карточке личного приема.
- 3.23. В интересах обеспечения защиты прав граждан ведение личного приема граждан может сопровождаться аудио- и видеозаписью, о чем граждане уведомляются до начала приема.

- 3.24. Карточка личного приема с заданиями и поручениями, выданными по результатам личного приема соответствующим должностным лицом (Главой администрации, первым заместителями главы администрации, заместителями главы администрации, руководителем аппарата администрации), ставится на контроль уполномоченным лицом по работе с обращениями граждан.
- 3.25. Информация об исполнении задания и поручения, проект ответа гражданину представляется в установленном порядке исполнителем уполномоченному лицу по работе с обращениями граждан для передачи Главе администрации, Первому заместителю главы администрации, заместителю главы администрации или руководителю аппарата администрации, осуществлявшему личный прием.
- 3.26. Задания и поручения по личному приему считаются исполненными, если все поднятые гражданами вопросы рассмотрены, решены и по ним даны подробные разъяснения.
- 3.27. После возвращения материалов личного приема граждан уполномоченному лицу по работе с обращениями граждан, если по ним не поступает дополнительных поручений, они снимаются с контроля и формируются "В дело".  
Если рассмотрение обращения остается на контроле, делается запись о продлении срока рассмотрения обращения.
- 3.28. Документы по личному приему формируются в отдельные папки в соответствии с утвержденной номенклатурой дел и хранятся в отделе организационной работы и делопроизводства администрации в течение 5 лет, после чего подлежат уничтожению в установленном порядке.

#### **4. ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЛОПРОИЗВОДСТВА ПО ОБРАЩЕНИЯМ ГРАЖДАН.**

- 4.1. Делопроизводство по обращениям ведется отдельно от других видов делопроизводства в соответствии с утвержденной на каждый календарный год номенклатурой дел.
- 4.2. Регистрация обращений, подготовка внутренних и исходящих документов, учет, хранение и передача дел в архив администрации города осуществляются в порядке, предусмотренном Инструкцией по делопроизводству.
- 4.3. Письменные обращения передаются для регистрации уполномоченному по работе с обращениями граждан. На письменном обращении проставляется регистрационный штамп Администрации, где указываются дата регистрации и номер обращения. На каждое обращение оформляется регистрационная карточка в специальной автоматизированной компьютерной программе.
- 4.4. Почтовые конверты (пакеты), в которых поступают письменные обращения, сохраняются, передаются на рассмотрение исполнителям вместе с текстом обращения.
- 4.5. Возврат или передача письменных, электронных обращений из одного структурного подразделения администрации в другое осуществляется по поручению (указанию) Главы администрации, курирующего заместителя главы администрации или руководителя аппарата администрации.
- 4.6. Исходящие документы по обращениям (сопроводительные письма, напоминания об исполнении обращений, направляемые иные органы, коммунальные предприятия и организации и должностным лицам, ответы и уведомления авторам обращений) передаются для регистрации и отправки уполномоченному лицу по работе с обращениями граждан.

- 4.7. Постановка на контроль обращения в специальной автоматизированной компьютерной программе осуществляется в соответствии с Инструкцией по делопроизводству.
- 4.8. По письменным и электронным обращениям уполномоченным лицом по работе с обращениями граждан формируются в дела, последующие обращения одного автора подшиваются в дело первичного обращения.
- 4.9. Регистрация поступивших ответов на запросы по обращениям граждан осуществляется уполномоченным лицом по работе с обращениями граждан. Регистрационный штамп Администрации проставляется на титульной стороне первой страницы ответа. Уполномоченным лицом по работе с обращениями граждан после регистрации ответ передается должностному лицу, направлявшему запрос.
- 4.10. Ответственные исполнители передают уполномоченному по работе с обращениями граждан проекты ответов на обращения, прилагают оригиналы обращений и материалы по их рассмотрению для передачи Главе администрации, Первому заместителю главы администрации, заместителям главы администрации, руководителю аппарата администрации, осуществляющему рассмотрение обращения, на подпись.
- 4.11. Должностным лицом, осуществляющим рассмотрение обращения, принимается решение о продлении срока контроля обращения либо списанию в дело.
- 4.12. Снятие с контроля (списание в дело) письменных обращений, находящихся на контроле вышестоящих органов власти, и устных обращений на личном приеме руководства Администрации, осуществляется Главой администрации, Первым заместителем главы администрации, заместителями главы администрации, руководителем аппарата администрации, осуществлявшим рассмотрение данного обращения.
- 4.13. Формирование дел по обращениям включает комплектование их следующими документами: оригинал или ксерокопия текста письменного обращения (с приложениями), оригинал или ксерокопия письменных запросов и поручений должностных лиц, ответов на них, служебных записок и др.
- 4.14. Дела обращений граждан хранятся в секторе по обращениям граждан отдела делопроизводства, контроля и обращений граждан аппарата Администрации города в хронологическом порядке.
- 4.15. Документы по обращениям граждан хранятся в сроки, предусмотренные утвержденной номенклатуры дел (5 лет ЭПК).

Руководитель аппарата  
Администрации города Красноперкопска

О.Н. Злобина

Начальник отдела делопроизводства,  
контроля и обращений граждан  
аппарата Администрации

У.В. Русович