



**АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ «ГОРОД АМУРСК»**  
**Амурского муниципального района Хабаровского края**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

11.01.2018

№ 3

г. Амурск

Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан и организаций, поступивших в администрацию городского поселения «Город Амурск»

На основании Федерального закона от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», в целях совершенствования нормативных правовых актов,  
**ПОСТАНОВЛЯЮ:**

1. Утвердить прилагаемый Порядок рассмотрения обращений граждан и организаций, поступивших в администрацию городского поселения «Город Амурск».

2. Признать утратившими силу:

2.1. Пункт 1 постановления администрации городского поселения «Город Амурск» от 08.07.2013 № 192 «Об утверждении Положений о порядке рассмотрения обращений, запросов граждан и организаций в администрации городского поселения «Город Амурск».

2.2. Постановление администрации городского поселения «Город Амурск» от 10.12.2014 № 319 «О внесении дополнения в постановление администрации городского поселения «Город Амурск» от 08.07.2013 № 192 «Об утверждении Положений о порядке рассмотрения обращений, запросов граждан и организаций в администрации городского поселения «Город Амурск».

2.3. Постановление администрации городского поселения «Город Амурск» от 21.01.2015 № 10 «О внесении изменений в постановление администрации городского поселения «Город Амурск» от 08.07.2013 № 192 «Об утверждении Положений о порядке рассмотрения обращений, запросов граждан и организаций в администрации городского поселения «Город Амурск».

2.4. Постановление администрации городского поселения «Город Амурск» от 21.03.2016 № 107 «О внесении изменений в постановление администрации городского поселения «Город Амурск» от 08.07.2013 № 192 «Об утверждении Положений о порядке рассмотрения обращений, запросов граждан и организаций в администрации городского поселения «Город Амурск».

3. Организационно-методическому отделу (Колесников Р.В.) опубликовать настоящее постановление в установленном порядке.

4. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации по социальным вопросам Захарову Е.Н.

5. Настоящее постановление вступает в силу после официального опубликования.

Глава городского поселения



Б.П. Редькин

УТВЕРЖДЕН  
постановлением администрации  
городского поселения  
«Город Амурск»  
от 11.01.2018 № 3

ПОРЯДОК  
рассмотрения обращений граждан и организаций, поступивших в  
администрацию городского поселения «Город Амурск»

1. Общие положения

1.1. Порядок рассмотрения обращений граждан и организаций, поступивших в администрацию городского поселения «Город Амурск» (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 - гражданин), 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.

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 - 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» (далее - глава города), первым заместителем главы администрации, заместителями главы администрации, руководителями и должностными лицами структурных подразделений, отраслевых органов, руководителями и должностными лицами структурных подразделений, отрас-

левых органов, 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 через интернет-приемную администрации городского поселения «Город Амурск» (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 руководителями администрации, контактные телефоны, требования к обращениям размещаются на:

1.9.1. Официальном сайте - Интернет-портале администрации городского поселения «Город Амурск» [www.amursk.ru](http://www.amursk.ru) (далее – Интернет-портал).

1.9.2. Информационном стенде в Приемной.

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

Адрес электронной почты администрации для приема обращений: [gorod@mail.amursk.ru](mailto:gorod@mail.amursk.ru)

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 до 12.45 и с 14.00 до 17.00 (кроме выходных и нерабочих праздничных дней); в рабочий день, непосредственно предшествующий нерабочему праздничному дню - с 08.30 до 12.45 и с 14.00 до 16.00.

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 до 12.45 и с 14.00 до 17.00 (кроме выходных и нерабочих праздничных дней); в рабочий день, непосредственно предшествующий нерабочему праздничному дню - с 08.30 до 12.45 и с 14.00 до 16.00.

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 письму 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 и т.п.), 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. Письменное обращение в обязательном порядке должно содержать наименование органа местного самоуправления – администрация городского поселения «Город Амурск», 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 письменному обращению прилагаются документы и материалы (в подлинниках или копии).

2.6. Обращение, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Федеральным законом. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому 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

## 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» и т.п.).

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 Тематическим классификатором обращений и запросов граждан в Правительстве Хабаровского края, утвержденным распоряжением Губернатора Хабаровского края. 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.

3.2.3. Если обращение в адрес администрации перенаправлено, то ука-

зывается автор сопроводительного письма (Администрация Амурского муниципального района, 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, Законодательная Дума Хабаровского края, прокуратура Хабаровского края и т.д.), 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 Амурского муниципального района 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.

4.3. 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, осуществляющий правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, с уведомлением об этом гражданина, направившего обращение, за исключением случая, указанного в пункте 5.15 раздела 5 настоящего Порядка.

4.4. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации, структурных подразделений, отраслевых органов или должностных лиц данных органов 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

го Порядка.

Уведомление о переадресации обращения, в котором указан только адрес электронной почты, направляется гражданину на адрес электронной почты.

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

4.5. В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, других 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, другие 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, за исключением случая, указанного в абзаце втором настоящего пункта.

Обращения, содержащие информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, рассматриваются в течение 20 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 безотлагательно.

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 руководителя 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.

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. Отраслевые органы, другие органы местного самоуправления, должностные лица указанных органов на основании направленного в установленном порядке запроса 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 письменном обращении 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 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. Прекращение переписки с гражданином возможно, если повторное его обращение и ранее направленные обращения направлялись в один и тот же орган или одному и тому же должностному лицу данного органа при условии, что в повторном обращении содержится вопрос, на который гражданину неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в повторном обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства.

Переписка прекращается главой города на основании подготовленной ответственным исполнителем служебной записки. О данном решении до истечения срока рассмотрения обращения уведомляется гражданин, направивший обращение.

На обращения, поступившие после прекращения переписки и не со-

державшие новых доводов или обстоятельств, ответ по существу не дается, о чем уведомляется гражданин. Решение об оставлении обращения без ответа по существу на основании служебной записки ответственного исполнителя принимается главой города, на контроле которого находится обращение.

Переписка возобновляется в случае, если обращение содержит новые доводы или обстоятельства.

5.17. 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.

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

5.19. 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.

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

5.21. В случае направления ответа конкретному лицу по результатам рассмотрения коллективного обращения ответ должен содержать указание о необходимости доведения данной информации до сведения остальных граждан.

5.22. В случае поступления в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте данных государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", 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 ука-

зывать, какие меры приняты по обращению.

6.3. В ответе в государственные органы 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 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 электронной почты, указанному в обращении, поступившем в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме.

Кроме того, на поступившее в орган местного самоуправления 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 Положения на официальном сайте данных государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

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, давшему поручение или 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. 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.

7.2. На особый контроль ставятся поручения Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации и его первых заместителей, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, Руководителя Администрации Президента Российской Федерации о рассмотрении обращений граждан.

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, руководители структурных подразделений, отраслевых органов, 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 руководителям 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 руководителями 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 руководители администрации.

8.8. Личный прием граждан ведется руководителями администрации в соответствии с графиком приема, утверждаемым постановлением администрации (далее - график приема). С графиком приема граждане могут ознакомиться через информационный стенд в общем отделе и на Интернет-портале.

8.9. Руководители администрации проводят личный прием граждан в соответствии с распределением обязанностей между руководителями администрации по вопросам, относящимся к их компетенции.

8.10. Организацию личного приема граждан руководителями 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 руководителями администрации, в журнал учета записи граждан на личный прием.

8.12. Запись на прием к руководителям администрации осуществляют сотрудники общего отдела ежедневно с 08.30 до 12.45 и с 14.00 до 17.00 (кроме выходных и нерабочих праздничных дней); в рабочий день, непосредственно предшествующий нерабочему праздничному дню, с 08.30 до 12.45 и с 14.00 до 16.00. 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 руководителе администрации, который будет проводить личный прием, дате, времени и месте личного приема.

8.15. В случае невозможности проведения личного приема руководителями 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 руководителями администрации ведется личный прием только одного гражданина, за исключением случаев коллективного обращения.

8.17. На каждый проведенный личный прием руководителя 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, поручение Губернатора края, внутренний контроль).

8.17.4. Фамилия руководителя 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. Руководители 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 другим органам, их должностным лицам, кроме органов и 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.

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

8.21. В ходе личного приема руководитель администрации, ведущий личный прием, уведомляет гражданина о том, кому будет поручено рассмот-

рение 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 руководителем администрации прекращается, о чем делается запись в карточке личного приема.

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

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

8.27. После завершения личного приема руководитель 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 руководителю 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 руководителю администрации, который проводил личный прием.

8.30. Руководитель 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 руководителей администрации осуществляют сотрудники общего отдела, а также ответственные лица, назначенные в соответствующих отраслевых органах, структурных подразделениях.

8.33. Запись на повторный прием к руководителям администрации осуществляется не ранее получения гражданином ответа на предыдущее об-

ращение. Необходимость в записи на повторный прием определяется руководителем администрации исходя из информации по предыдущим обращениям и приемам гражданина.

8.34. 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.

8.35. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

## 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.

---

Приложение № 1

к Порядку рассмотрения  
обращений граждан и  
организаций, поступивших в  
администрацию городского по-  
селения «Город Амурск»

Образец

СОПРОВОДИТЕЛЬНОЕ ПИСЬМО

**АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ "ГОРОД АМУРСК"**  
**Амурского муниципального района Хабаровского края**

Комсомольский пр., д. 2-а, г. Амурск Хабаровского края, 682640

Тел. (42142) 2-22-68. Факс (42142) 2-22-68

E-mail: [gorod@mail.amursk.ru](mailto:gorod@mail.amursk.ru)

ОКПО 77265565, ОГРН 1052740062649,

ИНН/КПП 2706026117/270601001

Главе Амурского  
муниципального района

И.В. Масько

О направлении на рассмотрение  
обращения гражданина по компетенции

В адрес администрации городского поселения «Город Амурск» поступило обращение Иванова В.П. (пр.Строителей, д. 10, кв. 5, г.Амурск, 682640) по вопросу: 0003.0011.0127.0694 Гуманное отношение к животным. Создание приютов для безнадзорных животных, зарегистрированное от \_\_\_\_ № \_\_\_\_.

В соответствии с частью 3 статьи 8 Федерального закона от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» направляем на рассмотрение обращение для ответа заявителю.

В соответствии с пунктом 1 части 1 статьи 10 Федерального закона от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» просим обеспечить объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения с разъяснением автору обращения в доступной форме возможности либо невозможности (с указанием причин и правового обоснования) решения поставленного в обращении вопроса.

Приложение: на 2 л. в 1 экз.

Глава городского поселения

Митрохина Наталья Валентиновна  
8 (42142) 2 26 43

\_\_\_\_\_  
(подпись)

Б.П. Редькин

Приложение № 2

к Порядку рассмотрения  
обращений граждан и  
организаций, поступивших в  
администрацию городского по-  
селения «Город Амурск»

Образец

СОПРОВОДИТЕЛЬНОЕ ПИСЬМО С КОНТРОЛЕМ

**АДМИНИСТРАЦИЯ  
ГОРОДСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ  
«ГОРОД АМУРСК»**  
Амурского муниципального района  
Хабаровского края

Комсомольский просп., д. 2а, г.Амурск  
Хабаровского края, 682640  
тел./факс (42-142) 2-22-68, E-mail: [gorod@mail.amursk.ru](mailto:gorod@mail.amursk.ru)  
ОКПО 77265565, ОГРН 1052740062649  
ИНН/КПП 2706026117/270601001

Начальнику отдела МВД России  
по Амурскому району

И.В. Кленову

№ \_\_\_\_\_  
На № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_

О направлении на рассмотрение об-  
ращения гражданина по компетенции

В адрес администрации городского поселения «Город Амурск» посту-  
пило обращение Суханова В.А. (Лесная ул., д. 10, кв. 92, г. Амурск, 682640)  
по вопросу: 0001.0002.0028.1256 Привлечение к административной ответ-  
ственности, зарегистрированное от \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_.

В соответствии с частями 3 и 5 статьи 8 Федерального закона от 02 мая  
2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской  
Федерации» направляем на рассмотрение обращение для ответа заявителю и  
в администрацию городского поселения «Город Амурск».

В соответствии с пунктом 1 части 1 статьи 10 Федерального закона от  
02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Рос-  
сийской Федерации» просим обеспечить объективное, всестороннее и свое-  
временное рассмотрение обращения с разъяснением автору обращения в до-  
ступной форме возможности либо невозможности (с указанием причин и  
правового обоснования) решения поставленного в обращении вопроса.

Приложение: на 3 л. в 1 экз.

Глава городского поселения \_\_\_\_\_

Митрохина Наталья Валентиновна  
8 (42142) 2 26 43

(подпись)

Б.П. Редькин

Приложение № 3

к Порядку рассмотрения  
обращений граждан и  
организаций, поступивших в  
администрацию городского по-  
селения «Город Амурск»

Образец

УВЕДОМЛЕНИЕ  
ГРАЖДАНИНУ О НАПРАВЛЕНИИ ЕГО ОБРАЩЕНИЯ  
НА РАССМОТРЕНИЕ

**АДМИНИСТРАЦИЯ  
ГОРОДСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ  
«ГОРОД АМУРСК»  
Амурского муниципального района  
Хабаровского края**

Комсомольский просп., д. 2а, г.Амурск  
Хабаровского края, 682640  
тел./факс (42-142) 2-22-68, E-mail: [gorod@mail.amursk.ru](mailto:gorod@mail.amursk.ru)  
ОКПО 77265565, ОГРН 1052740062649  
ИНН/КПП 2706026117/270601001

Суханову В.А.

Лесная ул., д.10, кв.92  
г.Амурск, 682640

№ \_\_\_\_\_  
На № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_

Уведомление о направлении обращения  
по компетенции

Ваше обращение, поступившее в адрес администрации городского поселения «Город Амурск» из Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций, в соответствии с частью 3 статьи 8 Федерального закона от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» направлено на рассмотрение в Амурский муниципальный район (Мира пр., д. 11, г. Амурск, 682640) для принятия решения и подготовки Вам ответа по существу вопросов.

Глава городского поселения \_\_\_\_\_

(подпись)

Б.П. Редькин

Митрохина Наталья Валентиновна  
8 (42142) 2 26 43

Приложение № 4

к Порядку рассмотрения  
обращений граждан и  
организаций, поступивших в  
администрацию городского по-  
селения «Город Амурск»

Образец

УВЕДОМЛЕНИЕ  
ГРАЖДАНИНУ О НАПРАВЛЕНИИ ЕГО ОБРАЩЕНИЯ  
НА РАССМОТРЕНИЕ  
(С КОНТРОЛЕМ)

Уведомление о направлении обра-  
щения по компетенции

**АДМИНИСТРАЦИЯ  
ГОРОДСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ  
«ГОРОД АМУРСК»  
Амурского муниципального района  
Хабаровского края**

Комсомольский просп., д. 2а, г.Амурск  
Хабаровского края, 682640  
тел./факс (42-142) 2-22-68, E-mail: [gorod@mail.amursk.ru](mailto:gorod@mail.amursk.ru)  
ОКПО 77265565, ОГРН 1052740062649  
ИНН/КПП 2706026117/270601001

Суханову В.А.

Лесная ул., д.10, кв.92  
г.Амурск, 682640

№ \_\_\_\_\_  
На № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_

Ваше обращение, поступившее в адрес администрации городского поселения «Город Амурск», в соответствии с частями 3 и 5 статьи 8 Федерального закона от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» направлено на рассмотрение в Краевое государственное казенное учреждение «Центр социальной поддержки населения по Амурскому району» (Лесная ул. д.3а, г. Амурск, 682640) для ответа Вам и в администрацию городского поселения «Город Амурск».

Глава городского поселения \_\_\_\_\_

(подпись)

Б.П. Редькин

Митрохина Наталья Валентиновна  
8 (42142) 2 26 43