

ПОРЯДОК
РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН И
ОРГАНИЗАЦИЙ, ПОСТУПИВШИХ
В АДМИНИСТРАЦИЮ СОВЕТСКО-ГАВАНСКОГО
МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА ХАБАРОВСКОГО
КРАЯ

УТВЕРЖДЕН ПОСТАНОВЛЕНИЕМ АДМИНИСТРАЦИИ
СОВЕТСКО-ГАВАНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА
ХАБАРОВСКОГО КРАЯ ОТ 05.04.2023 № 224

(в редакции постановлений Администрации Советско-Гаванского муницип-
ального района Хабаровского края от 04.07.2023 № 467, от 10.04.2024 №
260, от 13.06.2024 № 360, от 28.11.2024 № 736, от 13.05.2025 № 283)

УТВЕРЖДЕН
постановлением Администрации
Советско-Гаванского
муниципального района
Хабаровского края
от 05.04.2023 № 224

ПОРЯДОК
рассмотрения обращений граждан и организаций, поступивших
в Администрацию Советско-Гаванского муниципального района
Хабаровского края

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок рассмотрения обращений граждан и организаций, поступивших в Администрацию Советско-Гаванского муниципального района Хабаровского края (далее также – Порядок), разработан в целях повышения качества работы по рассмотрению обращений граждан и организаций (далее также – обращения), поступивших в Администрацию Советско-Гаванского муниципального района Хабаровского края (далее также – Администрация муниципального района), организации личных приемов граждан, представителей организаций (далее также – граждане), 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, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами:

- граждан Российской Федерации;
- иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом;
- объединений граждан, в том числе юридических лиц;
- 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 муниципального района рассматриваются

обращения по вопросам, находящимся в ее компетенции.

1.6. Рассмотрение обращений осуществляется Главой Советско-Гаванского муниципального района Хабаровского края (далее – Глава муниципального района), заместителями Главы Администрации Советско-Гаванского муниципального района Хабаровского края, руководителями и специалистами структурных подразделений Администрации Советско-Гаванского муниципального района Хабаровского края с использованием системы электронного документооборота Правительства Хабаровского края (далее также – СЭД).

1.7. Организация работы по рассмотрению обращений, направленных в письменной форме или в форме электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) (далее также – Единый портал), с использованием информационного интернет-портала "Голос 27" (далее также – портал "Голос 27"), обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан, осуществляется специалистом организационно-методического отдела Администрации Советско-Гаванского муниципального района Хабаровского края (далее также – специалист организационно-методического отдела).

1.8. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни граждан, без их согласия.

1.9. Информация о порядке рассмотрения обращений предоставляется:

- непосредственно в структурных подразделениях Администрации муниципального района;
- с использованием средств телефонной связи, каналов передачи данных и обработки информации, электронно-вычислительной техники;
- посредством размещения на сайте Администрации муниципального района в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", опубликования в средствах массовой информации, издания информационных материалов.

1.10. Сведения о местонахождении Администрации муниципального района, почтовый адрес, график личного приема руководителями Администрации муниципального района, контактные телефоны, требования к обращениям, информация о работе с обращениями размещаются на:

- официальном сайте Администрации муниципального района в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет": <http://sovgavadm.khabkrai.ru/>;

- информационном стенде в холле на первом этаже здания Администрации муниципального района.

1.11. Администрация муниципального района располагается по адресу: 682800, Хабаровский край, Советско-Гаванский район, г. Советская Гавань, ул. Ленина, 3.

1.12. При личном обращении граждан в Администрацию

муниципального района консультации оказываются ежедневно с 09.00 до 13.00 часов и с 14.00 до 17.12 часов (кроме выходных и нерабочих праздничных дней), в рабочий день, непосредственно предшествующий нерабочему праздничному дню – с 09.00 до 13.00 часов и с 14.00 до 16.12 часов (далее - в рабочее время).

1.13. Телефон для консультаций (справок) о порядке рассмотрения обращений, о порядке записи на личный прием: (42138) 4 55 12. Телефонные звонки по вопросам рассмотрения обращений, о порядке записи на личный прием принимаются в рабочее время.

Сетевой справочный телефонный узел (ССТУ): 10046.

1.14. Справки предоставляются по следующим вопросам:

- о получении обращения и направлении его на рассмотрение в структурные подразделения Администрации муниципального района;
- об оставлении обращения без рассмотрения;
- о продлении срока рассмотрения обращения;
- о результатах рассмотрения обращения.

1.15. При ответах на телефонные звонки специалист организационно-методического отдела Администрации муниципального района подробно и в вежливой (корректной) форме информирует обратившихся граждан по интересующим их вопросам. Ответ должен начинаться с информации о наименовании Администрации.

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

Максимальное время консультации по телефону составляет 10 минут.

2. Прием и первичная обработка обращений

2.1. Все обращения и материалы, связанные с их рассмотрением, поступают к специалисту по работе с обращениями.

2.2. При приеме и первичной обработке обращений производится проверка правильности адресности, наличия указанных в обращении вложений, к почтовому отправлению 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 день регистрации обращения составляется акт в двух экземплярах, один из которых остается у специалиста организационно-методического отдела и приобщается к поступившему обращению, второй отправляется гражданину в течение двух дней со дня составления акта. Ошибочно поступившие (не по адресу) почтовые отправления в течение двух дней возвращаются в отделение почтовой связи. Образец Акта приведен в приложении № 1 к настоящему Порядку.

2.4. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится специалистом организационно-методического отдела на его рабочем месте в рабочее время.

2.5. Обращения с пометкой "лично" рассматриваются на общих основаниях в соответствии с Законом.

2.6. Обращение предоставляется лично гражданами и представителями организаций, направляется в письменной форме почтовым отправлением, или в форме электронного документа с использованием Единого портала, с использованием портала "Голос 27", обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан.

2.7. Письменное обращение в обязательном порядке должно содержать наименование органа местного самоуправления – Администрация муниципального района, либо фамилию, имя, отчество соответствующего (последнее – при наличии) 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 гражданина и дату.

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

2.8. Обращение, поступившее в форме электронного документа с использованием Единого портала, с использованием портала "Голос 27", обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан, в обязательном порядке должно содержать фамилию, имя, отчество (последнее при наличии) гражданина, адрес электронной почты, либо адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. К обращению могут прилагаться документы и материалы в электронном формате.

В случае направления обращения посредством портала "Голос 27" гражданин вправе поставить отметку о согласии или несогласии на получение ответа только в личном кабинете на портале "Голос 27".

2.9. Обращения, содержащие аудиозаписи и (или) видеозаписи, ссылку (гиперссылку) на контент интернет-сайтов, являющихся хранилищем файлов аудиозаписей и видеозаписей, иных информационных файлов рассматриваются при наличии изложения сути обращения в письменной форме или форме электронного документа.

3. Регистрация поступивших обращений.

3.1. Обращения подлежат обязательной регистрации в Администрации муниципального района в течение трех дней со дня их поступления. Если последний день регистрации приходится на выходной или праздничный день, последним днем регистрации считается следующий за ним рабочий день.

В случае, если обращение адресовано руководителю структурного подразделения Администрации муниципального района, обращение подлежит регистрации в соответствующем структурном подразделении Администрации муниципального района, которое возглавляет данное должностное лицо.

3.2. Регистрация обращений осуществляется в СЭД. На каждое обращение создается учетная карточка обращения, в которой:

- 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. Общее число граждан указывается в аннотации обращения. Такое обращение считается коллективным. Коллективными являются также бесфамильные обращения, поступившие от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов.

- отмечается способ доставки обращения (почтовое отправление, электронная почта, интернет-приемная, нарочным, "Голос 27" и Единый портал);

- определяется категория вопроса, вид документа, предмет ведения;

- определяется вид контроля (внутренний контроль, особый контроль, чрезвычайная ситуация). На особый контроль ставят обращения, в которых содержится просьба проинформировать о результатах его рассмотрения;

- определяются и отмечаются социальное положение и принадлежность автора обращения к категории граждан, имеющих право на обеспечение мерами социальной поддержки (далее – льготность категории), кроме коллективных обращений, обращений объединений граждан, организаций и общественных объединений;

- указываются номер и дата поступления предыдущего обращения, поступившего в пределах календарного года, предшествующего году поступления нового обращения (при повторном обращении). Повторным считается второе обращение одного и того же гражданина по одному и тому же вопросу, адресованное в один и тот же орган государственной власти, орган местного самоуправления или к одному и тому же должностному или уполномоченному лицу указанных органов. Не считаются повторными обращения одного и того же гражданина, но по разным вопросам, а также обращения одного и того же гражданина по одному вопросу, адресованные заявителем одновременно разным органам государственной власти, органам исполнительной власти, органам местного самоуправления или должностным лицам указанных органов;

- проставляется код вопроса в соответствии с Типовым общероссийским тематическим классификатором обращений граждан, организаций и общественных объединений, утвержденным заместителем Руководителя Администрации Президента Российской Федерации 28.06.2023 № 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. При этом необходимо, чтобы запись в учетной карточке обосновывала адресность направления обращения на рассмотрение. Исполнитель определяется в соответствии с компетенцией вопросов, содержащихся в обращениях.

3.4. При регистрации:

- обращению автоматически присваивается регистрационный номер в пределах календарного года;

- создается электронный образ обращения путем применения технологии сканирования, который присоединяется к учетной карточке обращения;

- если обращение перенаправлено в адрес Администрации муниципального района, то указывается автор сопроводительного письма (Администрации Президента Российской Федерации, Аппарат Правительства Российской Федерации, Аппарат полномочного представителя Президента Российской Федерации по Дальневосточному федеральному округу, Министерство Российской Федерации по развитию Дальнего Востока и Арктики, Правительство Хабаровского края, Министерство Хабаровского края, Законодательная Дума Хабаровского края, прокуратура), проставляются дата и исходящий номер сопроводительного письма.

3.5. На поступившие обращения проставляется регистрационный штамп "Администрация Советско-Гаванского муниципального района Хабаровского края" в правом нижнем углу первой страницы письма. В случае, если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть поставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

3.6. Запросы граждан, организаций и общественных объединений о предоставлении информации о деятельности Администрации 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 обращения направляются в день их регистрации на резолюцию Главе муниципального района, его заместителям или должностному лицу, на имя которого адресовано обращение, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, посредством СЭД в форме электронного документа, а в случае отсутствия указанной технической возможности - в письменной форме.

4.2. Главой муниципального района, либо должностным лицом, на имя которого адресовано обращение, готовится резолюция. Резолюция должна

содержать: фамилии и инициалы лиц, которым дается поручение, лаконично сформулированный текст, предписывающий действие, порядок и срок исполнения. Резолюция может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения. Резолюция на обращение оформляется посредством СЭД, а в случае отсутствия указанной технической возможности – в письменной форме. В данном случае на учетной карточке обращения ставится подпись руководителя с расшифровкой и датой. Срок оформления резолюции в СЭД не должен превышать двух рабочих дней с момента регистрации обращения в Администрации муниципального района.

4.3. Обращение с резолюцией Главы муниципального района или должностного лица, на имя которого адресовано обращение, направляется на рассмотрение заместителям Главы Администрации муниципального района, руководителям структурных подразделений Администрации муниципального района, специалистам Администрации муниципального района, в компетенцию которых входит рассмотрение поставленных в обращении вопросов.

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

В случае, если в соответствии с 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 гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

4.5. В случае, если гражданин ранее обращался в структурное подразделение Администрации муниципального района и не удовлетворен принятым решением, обращение передается на рассмотрение заместителям Главы Администрации муниципального района, курирующим структурные подразделения, для принятия решений о дальнейших действиях.

4.6. Обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации муниципального района, в течение семи дней со дня регистрации направляются в соответствующий государственный орган или орган местного самоуправления, соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, посредством СЭД в форме электронного документа, в случае отсутствия указанной технической возможности - в письменной форме, с уведомлением в этот же срок гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в пункте 5.12 раздела 5 настоящего Порядка.

Уведомление гражданину о переадресации обращения направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившему в форме электронного документа, или в личный

кабинет на портале "Голос 27" в случае, если обращение было подано через портал "Голос 27" и гражданин поставил отметку о согласии на получение ответа только в личном кабинете на портале "Голос 27", и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившему в письменной форме.

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

4.8. Сопроводительные письма к обращениям, направляемым на рассмотрение в государственные органы, органы местного самоуправления, должностным лицам, подписываются, в том числе усиленной квалифицированной подписью, Главой муниципального района, либо лицом, на имя которого поступило обращение. Одновременно за их же подписью направляется уведомление заявителю о том, куда направлено его обращение.

4.9. 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 Губернатору, Председателю Правительства Хабаровского края, с уведомлением об этом гражданина, направившего обращение, за исключением случая, указанного в пункте 5.12 раздела 5 настоящего Порядка.

4.10. Обращения, содержащие информацию о нарушении законодательства Российской Федерации о противодействии коррупции, в день их регистрации направляются в управление Губернатора и Правительства края по противодействию коррупции и в течение семи дней со дня их регистрации - в правоохранительные органы в соответствии с их компетенцией.

5. Рассмотрение обращений.

5.1. Обращения рассматриваются в течение 30 дней со дня его регистрации, за исключением случаев, указанных в пункте 5.1.1 настоящего раздела.

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

Обращения с грифом "ЧС" подлежат рассмотрению в течение 3 рабочих дней, со дня их регистрации.

Рассмотрение обращений, содержащих вопросы защиты прав ребенка, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится оперативно (в 10-дневный срок)

Сроки рассмотрения обращений граждан, принимающих (принимавших) участие в специальной военной операции, членов их семей по вопросам социальной поддержки составляет 15 дней со дня регистрации таких обращений.

Сроки рассмотрения обращений ветеранов ВОВ и их родственников составляет 15 дней со дня регистрации таких обращений.

Если установленный срок рассмотрения обращения истекает в выходной или нерабочий 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, орган местного самоуправления, должностному лицу, должностное лицо, указанное в пункте 5.3 настоящего раздела, вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив гражданина, направившего обращение, о продлении срока рассмотрения обращения.

5.3. Продление сроков рассмотрения обращений, за исключением обращений, находящихся на особом контроле, производится лицом, которому поручена подготовка проекта ответа на обращение, Главой муниципального района или лицом, на имя которого адресовано обращение. Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения направляется гражданину до истечения срока, указанного в пункте 5.1 настоящего раздела.

5.4. Контроль за сроками исполнения, а также централизованную подготовку ответа заявителю осуществляет исполнитель, указанный в резолюции первым.

5.5. Ответственный исполнитель, которому поручено рассмотрение обращения:

- 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 других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина, направившего обращение;

- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пунктах 5.9 – 5.16, 5.19, 5.20;

- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в государственный орган, органы местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

5.6. 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.

5.7. При рассмотрении запросов из государственных органов, органов местного самоуправления исполнители 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.

5.8. В случае если обращение, по мнению ответственного исполнителя, направлено не по компетенции, ответственный исполнитель в течение одного дня со дня поступления обращения возвращает обращение автору резолюции, указывая при этом государственный орган, орган местного самоуправления, должностное лицо Администрации муниципального района, которому, по его мнению, следует направить обращение.

5.9. 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.

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

5.11. Глава муниципального района, Администрация муниципального района или должностное лицо, на имя которого направлено обращение, 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.

5.12. В случае если текст обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение Главе муниципального района, а также 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.

5.13. Прекращение переписки с гражданином возможно, если повторное его обращение и ранее направленные обращения направлялись в Администрацию муниципального района или одному и тому же должностному лицу Администрации муниципального района 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.

Глава муниципального района или лицо, на имя которого направлено обращение, вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином. О данном решении до истечения срока рассмотрения обращения уведомляется гражданин, направивший обращение.

На обращения, поступившие после прекращения переписки и не содержащие новых доводов и обстоятельств, ответ по существу не дается, о чем уведомляется гражданин. Решение об оставлении обращения без ответа, по существу, принимается Главой муниципального района, его заместителями, на контроле у которых находится обращение.

Переписка возобновляется в случае, если обращение содержит новые доводы.

5.14. 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.

5.15. 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.

5.16. В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в Администрацию муниципального района или соответствующему должностному лицу.

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

Обращением (предложением) не является коммерческое предложение от юридических лиц, в соответствии с инструкцией по делопроизводству, данное отправление регистрации не подлежит, ответ по существу не дается.

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

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 индекс.

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

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

5.20. В случае поступления обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с пунктом 6.12 раздела 6 настоящего Порядка на сайте Администрации муниципального района в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес сайта Администрации муниципального района 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 граждан подписывают Глава муниципального района, его заместители и руководители структурных подразделений Администрации муниципального района в пределах своей компетенции.

Ответы в государственные органы, органы местного самоуправления или должностными лицами о результатах рассмотрения вопросов, поставленных в обращениях, подписывают Глава муниципального района и его заместители.

Ответы на обращения, полученные (направленные) от Губернатора Хабаровского края и депутатские запросы о рассмотрении обращений подписывает Глава муниципального района, либо лицо, исполняющее его обязанности.

В случае если поручение было адресовано конкретному должностному лицу Администрации муниципального района, ответ подписывается этим должностным лицом.

6.2. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать ответ 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 или должностные лица должно быть четко указано, что гражданину дан письменный ответ о результатах рассмотрения его обращения. В ответах по коллективным обращениям указывается, кому именно из граждан дан ответ.

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

6.5. Ответы гражданам в письменной форме печатаются на бланках писем установленной формы в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в Администрации муниципального района.

Ответы гражданам на обращения в форме электронных документов, размещаемые на портале "Голос 27", печатаются на бланках писем установленной формы в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в Администрации муниципального района, после чего подписываются должностным лицом, указанным в п. 6.1 настоящего раздела, регистрируются и направляются гражданину в виде сканированной копии на адрес электронной почты, указанной гражданином при направлении обращения, не позднее следующего рабочего дня после регистрации ответа или в личный кабинет на портале "Голос 27", в случае, если обращение было подано через портал "Голос 27", и гражданин поставил отметку о согласии на получение ответа только в личном кабинете на портале "Голос 27".

Ответы на обращения, поступившие в форме электронного документа с использованием Единого портала, оформляются в личном кабинете Единого портала и направляются гражданину по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале";

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

6.7. Если по обращению принято решение о продлении срока рассмотрения обращения, то гражданину направляется уведомление о продлении, в тексте которого указывается окончательный срок предоставления ответа гражданину по существу вопросов

6.8. Утратил силу.

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

6.10. После завершения рассмотрения обращения ответ гражданину и все материалы, касающиеся рассмотрения обращения, не позднее, чем за три дня до окончания срока ответа, направляются на согласование через СЭД специалисту организационно-методического отдела, который проверяет правильность оформления ответа.

6.11. Поступившие ответы о рассмотрении обращений, о

предоставлении информации из государственных органов, органов местного самоуправления и организаций передаются специалисту по работе с обращениями 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 муниципального района, либо его заместителями ответственный исполнитель не позднее следующего рабочего дня направляет ответ гражданину в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении (если данная просьба прописана в письменном обращении), ответ в письменной форме направляется гражданину заказным письмом по почтовому адресу, указанному в обращении, в дни отправки корреспонденции: вторник до 13-00, четверг до 13-00.

Отправление ответов без регистрации не допускается.

На поступившее 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 пункта 1.8 раздела 1 настоящего Порядка на сайте Администрации муниципального района в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

6.13. Ответы, подписанные руководителями структурных подразделений Администрации муниципального района, регистрируются и отправляются гражданину данным структурным подразделением самостоятельно.

6.14. После направления ответа гражданину ответственный исполнитель в течение двух дней направляет отчет об исполнении резолюции в СЭД, с приложением файлов двух форматов: doc. (docx.) и pdf.

6.15. Оригиналы обращений хранятся в архиве у специалиста организационно-методического отдела, в электронном архиве СЭД, а поданные через портал "Голос 27" хранятся в том числе и на портале "Голос 27" в соответствии с установленными сроками хранения.

Итоговое оформление дел для передачи в архив 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 муниципального района.

7.2. На особый контроль ставятся обращения, поступившие (направленные) от Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации и его заместителей, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, Руководителя Администрации Президента Российской Федерации, Губернатора,

Председателя Правительства Хабаровского края.

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 исполнителя, рассматривавшего обращение, указывается, что вопрос, поставленный гражданином, будет решен в течение определенного периода времени, такое обращение может быть поставлено на дополнительный контроль, о чем специалист по работе с обращениями уведомляет исполнителя, на рассмотрении которого находилось обращение, с указанием контрольного срока для ответа об окончательном решении вопроса.

7.4. Утратил силу.

7.5. Решение о постановке обращения на дополнительный внутренний контроль вправе принять Глава муниципального района и его заместители.

7.6. Контроль за соблюдением сроков и порядка рассмотрения обращений осуществляет ответственный исполнитель по обращению, который указан в резолюции первым.

Специалист по работе с обращениями устно напоминает ответственным исполнителям об обращениях, срок рассмотрения которых истекает в ближайшие 5 календарных дней.

7.7. Контроль за полнотой и качеством рассмотрения обращений включает в себя проведение проверок (в том числе с выездом на место), выявление и устранение нарушений прав граждан, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

7.8. Специалист по работе с обращениями граждан осуществляет анализ обращений и содержащихся в них вопросов, результатов их рассмотрения и принятых по ним мер. На основе данных проведенного анализа подготавливает информационно-статистические обзоры, доклады.

8. Организация личного приема граждан.

8.1. Организацию личного приема граждан Главой муниципального района и его заместителями осуществляет специалист организационно-методического отдела

8.2. Личный прием граждан ведут Глава муниципального района, заместители Главы Администрации муниципального района, руководители структурных подразделений Администрации муниципального района.

8.3. Личный прием граждан Главой муниципального района, заместителями Главы Администрации муниципального района, руководителями структурных подразделений Администрации муниципального района осуществляется не реже одного раза в месяц, в установленные дни приема по графику, утвержденному постановлением Администрации муниципального района. График приема граждан размещается на информационном стенде в Администрации муниципального района и на сайте Администрации муниципального района в

информационно-телекоммуникационной сети "Интернет.

8.4. Предварительную запись на личный прием к Главе муниципального района, его заместителям осуществляет специалист организационно-методического отдела в рабочее время, согласно пункту 1.12. раздела 1 настоящего Порядка.

8.5. В ходе предварительной записи у гражданина выясняют фамилию, имя, отчество (при наличии), его домашний адрес, телефон, содержание вопроса. Во время записи устанавливается кратность обращения гражданина в Администрацию муниципального района.

8.6. При записи на личный прием к Главе муниципального района, его заместителям специалист, выслушав гражданина, рассмотрев и проанализировав представленные материалы, делает краткую аннотацию просьбы, консультирует посетителя и разъясняет порядок разрешения его вопроса.

8.7. Во время записи на прием специалист организационно-методического отдела вправе (по договоренности) направить заявителя в соответствующее структурное подразделение Администрации муниципального района или решить вопрос о его приеме в соответствующем органе местного самоуправления поселения Советско-Гаванского муниципального района Хабаровского края.

8.8. При необходимости, для рассмотрения поставленных заявителем вопросов, на прием к Главе муниципального района, его заместителям может быть приглашен (по договоренности) руководитель (специалист) соответствующего структурного подразделения Администрации муниципального района.

В структурных подразделениях Администрации муниципального района запись на прием, организация приема граждан и контроль за выполнением соответствующих поручений обеспечивается сотрудниками этих структурных подразделений.

8.9. Гражданину, находящемуся в состоянии алкогольного опьянения, в приеме отказывается, а в случае грубого агрессивного поведения гражданина прием прекращается.

8.10. В случае, если гражданин совершает действия, представляющие непосредственную угрозу для его жизни, жизни и здоровья окружающих, ведущий специалист имеет право вызвать сотрудников полиции и (или) работников скорой медицинской помощи.

8.11. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о заявителях прием ведется только одного заявителя, за исключением случаев коллективного обращения.

8.12. На каждый личный прием Главой муниципального района, его заместителями оформляется учетная карточка приема граждан установленного образца в СЭД. Образец карточки учета приема граждан приведен в приложении № 3 к настоящему Порядку.

8.13. При повторном приеме специалист осуществляет подборку

материалов по предыдущему личному приему.

8.14. Глава муниципального района и его заместители при проведении личного приема граждан в пределах своей компетенции могут:

- приглашать на прием руководителей (специалистов) подведомственных им управлений, комитета, отделов, сектора;
- создавать комиссии для проверки фактов, изложенных в обращениях, в том числе с выездом на место;
- проверять исполнение ранее принятых ими решений по обращениям граждан;
- поручать рассмотрение обращения другим организациям, их должностным лицам в порядке ведомственной подчиненности, кроме организаций и должностных лиц, решения и действия (бездействия) которых обжалуются;
- принимать решение о постановке на контроль обращения гражданина.

8.15. 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 учетной карточке 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.

8.16. В ходе приема Глава муниципального района, его заместители, ведущие прием, уведомляют заявителя о том, кому будет поручено рассмотрение его вопроса(ов), кем будет дан письменный ответ.

8.17. 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.

8.18. В случае если в ходе личного приема гражданином озвучены вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации муниципального района, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться, письменный ответ не дается.

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

8.20. В случае грубого, агрессивного поведения гражданина личный прием прекращается, о чем делается запись в карточке личного приема.

8.21. Максимальное время личного приема Главой муниципального района, его заместителями составляет 30 минут.

В случае неявки гражданина на личный прием в назначенное время период ожидания гражданина Главой муниципального района и его

заместителями составляет 15 минут.

8.22. В целях обеспечения защиты прав граждан ведение личного приема граждан сопровождается видео- и (или) аудиозаписью, о чем граждане уведомляются до начала приема.

Видео- и (или) аудиозапись личного приема хранится в информационной системе у специалиста организационно-методического отдела два месяца, после чего уничтожается.

В случае служебной необходимости по письменному запросу должностного лица видео- и (или) аудиозапись личного приема может быть предоставлена данному должностному лицу в любое время в течение срока хранения видео- и (или) аудиозаписи.

8.23. После завершения личного приема Главой муниципального района, его заместителями, согласно их резолюции, специалист организационно-методического отдела оформляет рассылку поручений с приема в установленном порядке в СЭД (в случае отсутствия технической возможности – в письменной форме).

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

8.25. Поступившие ответы о принятых мерах по реализации поручений по итогам личного приема направляются на ознакомление осуществлявшему прием.

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

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

8.28. Контроль за сроками исполнения поручений по итогам личного приема осуществляет специалист организационно-методического отдела, который ежемесячно сообщает по телефону или направляет исполнителю напоминания об обращениях, срок рассмотрения которых истекает или уже истек.

8.29. 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) Герои Советского Союза;

9) Герои Российской Федерации;

10) полные кавалеры ордена Славы;

11) лица, призванные на военную службу по мобилизации в Вооруженные Силы Российской Федерации;

12) 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 г. № 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;

13) лица, заключившие контракт о добровольном содействии в выполнении задач, возложенных на Вооруженные Силы Российской Федерации;

14) члены семьи лиц, указанных в пунктах 8 – 10 настоящей части, определенные в соответствии с пунктом 5 статьи 2 Федерального закона от 27 мая 1998 г. № 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. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения.

9.1. В ходе рассмотрения обращения гражданин имеет право:

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

- предоставлять дополнительные документы, материалы или их копии, необходимые при рассмотрении обращения, либо истребовать (по письменному заявлению) приложенные к обращению либо переданные при его рассмотрении документы, материалы или их копии;

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

- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пунктах 5.9 – 5.16, 5.19, 5.20 раздела 5 настоящего Порядка, а в случае, предусмотренном пунктом 5.20

раздела 5 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;

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

- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения;
- возвращать (по письменному заявлению) приложенные к обращению либо переданные при его рассмотрении документы, материалы или их копии.

9.2. Справочную работу по рассмотрению обращений ведет специалист организационно-методического отдела.

9.3. Справки по вопросам рассмотрения обращений предоставляются при личном обращении или посредством телефона.

9.4. Справки предоставляются по следующим вопросам:

- о получении обращения и направлении его на рассмотрение в уполномоченный орган;
- об оставлении обращения без рассмотрения;
- о продлении срока рассмотрения обращения;
- о результатах рассмотрения обращения;
- о деятельности Администрации муниципального района (по запросам).

9.5. При получении вопроса по телефону специалист организационно-методического отдела:

- называет должность и наименование органа местного самоуправления;
- предлагает абоненту представиться;
- выслушивает и уточняет при необходимости суть вопроса;
- вежливо, корректно и лаконично дает ответ по существу вопроса;
- при невозможности в момент обращения ответить на поставленный вопрос (вопрос задан не по компетенции), указывает структурное подразделение или иной орган и номер телефона, куда следует обратиться для решения поставленного вопроса.

9.6. Во время разговора специалист организационно-методического отдела должен произносить слова четко, избегать разговоров с окружающими людьми и не прерывать разговор. Время разговора не должно превышать 10 минут.

10. 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 Советско-Гаванского
муниципального района Хабаровского
края

Образец

АКТ

**Обнаружения во вложении к обращению оригиналов документов,
денежных купюр и других ценностей/отсутствия приложения к
обращению (нужное выбрать)**

Дата №

Получив обращение ФИО (последнее при наличии) заявителя, способ
получения обращения обнаружено: во вложении к обращению оригиналов
документов, денежных купюр и других ценностей/отсутствия приложения
к обращению (нужное выбрать)

№ п/п	Наименование ценности/недостающего приложения	Примечание*

* указывается, в каком виде представлены (непредставлены) ценности/вложения, номинал и количество купюр, если это денежные средства

Должность

МП

ФИО (последнее при наличии)

Приложение № 2
к Порядку рассмотрения обращений
граждан и организаций, поступивших
в Администрацию Советско-Гаванского
муниципального района Хабаровского
края

Образец

УЧЕТНАЯ КАРТОЧКА ПРИЕМА ГРАЖДАН

Карточка учета личного приема граждан /выездной прием (нужное выбрать)	
ФИО (последнее при наличии) руководителя, проводившего личный прием	
Дата приема	
ФИО (последнее при наличии) домашний адрес, телефон обратившегося на личный прием	
Краткое содержание вопроса	
Принятое решение	Разъяснено в ходе приема граждан Письменный ответ не требуется _____ (подпись)
Резолюция (если нужен письменный ответ)	_____ (подпись)

* Вопросы не относятся к компетенции Администрации Советско-Гаванского муниципального района Хабаровского края. В соответствии с пунктом 8.18. Порядка рассмотрения обращений граждан и организаций, поступивших в Администрацию Советско-Гаванского муниципального района Хабаровского края в случае, если в ходе личного приема гражданином озвучены вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации муниципального района, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться, письменный ответ не дается.