



**АДМИНИСТРАЦИЯ
ГОРОДСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ «РАБОЧИЙ ПОСЕЛОК ВАНИНО»
Ванинского муниципального района
Хабаровского края**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

05.06.2025

312

№ _____
рп. Ванино

Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан и организаций, поступивших в администрацию городского поселения «Рабочий поселок Ванино» Ванинского муниципального района Хабаровского края

На основании Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», закона Хабаровского края от 20.11.2019 № 24 «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Хабаровском крае», в целях совершенствования нормативных правовых актов администрации городского поселения «Рабочий поселок Ванино» Ванинского муниципального района Хабаровского края, администрация городского поселения «Рабочий поселок Ванино» Ванинского муниципального района Хабаровского края **ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Утвердить прилагаемый Порядок рассмотрения обращений граждан и организаций, поступивших в администрацию городского поселения «Рабочий поселок Ванино» Ванинского муниципального района Хабаровского края.
2. Признать утратившим силу постановление администрации городского поселения «Рабочий поселок Ванино» Ванинского муниципального района Хабаровского края от 17.12.2024 № 684 «Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан и организаций, поступивших в администрацию городского поселения «Рабочий поселок Ванино» Ванинского муниципального района Хабаровского края».
3. Опубликовать настоящее постановление в печатном издании «Ванинский вестник» администрации городского поселения «Рабочий поселок Ванино» Ванинского муниципального района Хабаровского края.
4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации по организационным вопросам Машкову Е.В.
5. Настоящее постановление вступает в силу после его официального опубликования (обнародования).

Глава администрации

П.Н.Перцов

УТВЕРЖДЕН

постановлением администрации
городского поселения «Рабочий
поселок Ванино» Ванинского
муниципального района
Хабаровского края
от 05.06.2025 № 312

ПОРЯДОК
рассмотрения обращений граждан и организаций, поступивших в
администрацию городского поселения «Рабочий поселок Ванино»
Ванинского муниципального района Хабаровского края

1. Общие положения

1.1. Порядок рассмотрения обращений граждан и организаций, поступивших в администрацию городского поселения «Рабочий поселок Ванино» Ванинского муниципального района Хабаровского края (далее – администрация городского поселения), разработан в целях повышения качества работы по рассмотрению обращений граждан и организаций, поступивших в администрацию городского поселения «Рабочий поселок Ванино» Ванинского муниципального района Хабаровского края (далее – обращения), организации личных приемов граждан, представителей организаций (далее – 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, поступившим в администрацию городского поселения.

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

- граждан Российской Федерации, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами;

- иностранных граждан и лиц без гражданства;
- 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 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Закон).

1.5. В администрации городского поселения рассматриваются обращения по вопросам, входящим в ее компетенцию.

Обращение, поступившее в администрацию городского поселения в

соответствии с ее компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению. В случае необходимости может быть обеспечено рассмотрение обращения с выездом на место.

1.6. Рассмотрение обращений производится главой городского поселения «Рабочий поселок Ванино» Ванинского муниципального района Хабаровского края (далее – глава), его заместителями, руководителями и специалистами структурных подразделений администрации городского поселения (далее – структурные подразделения) 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 (далее – интернет-приемная), с использованием информационного интернет-портала Правительства края «Открытый регион» (далее – портал «Открытый регион»), федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал), обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан, осуществляется специалистом сектора организационного обеспечения администрации городского поселения (далее – Сектор).

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

Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

1.9. Информация о порядке рассмотрения обращений предоставляется:

- непосредственно в администрации городского поселения;
- с использованием средств телефонной связи, каналов передачи данных и обработки информации, электронно-вычислительной техники;
- посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования, в том числе в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», публикации в средствах массовой информации, издания информационных материалов.

1.10. Администрация городского поселения располагается по адресу: 682860, Хабаровский край, Ванинский район, п. Ванино, ул. 4 линия, д. 1.

Адрес электронной почты администрации для приема обращений: posvan@admpos-vanino.ru.

Адрес интернет-приемной для приема обращений: <https://posvan.khabkrai.ru/>.

Адрес портала «Открытый регион» для приема обращений: www.golos27.ru.

1.11. Сведения о местонахождении администрации городского поселения, почтовый адрес администрации городского поселения, график личного приема главы и его заместителей, контактные телефоны, требования к письменному обращению, в том числе направляемому по электронной почте,

а также посредством использования портала «Открытый регион», Единого портала об установленных для личного приема днях и часах, телефонах для справок размещаются:

- на официальном сайте администрации городского поселения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» www.posvan.khabkrai.ru (далее – сайт администрации городского поселения);
- на информационном стенде.

1.12. При личном обращении граждан в администрацию городского поселения консультации оказываются сотрудниками Сектора ежедневно с 09.00 до 13.00 часов и с 14.00 до 18.00 часов (понедельник) и с 09.00 до 13.00 часов и с 14.00 до 17.00 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 16.00 часов.

1.13. Телефон для консультаций (справок) о порядке рассмотрения обращений и о порядке записи на личный прием: (42137) 7-21-70, (42137) 7-22-50.

1.14. Телефонные звонки по вопросам рассмотрения обращений и записи на личный прием принимаются ежедневно с 09.00 до 13.00 часов и с 14.00 до 18.00 часов (понедельник) и с 09.00 до 13.00 часов и с 14.00 до 17.00 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 16.00 часов.

1.15. При ответах на телефонные звонки специалист Сектора подробно и в вежливой (корректной) форме информирует обратившихся граждан по интересующим их вопросам. Ответ должен начинаться с информации о наименовании администрации городского поселения.

Если специалист Сектора, 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 специалисту Сектора.

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

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

При отсутствии приложения к обращению при наличии ссылки на приложение в тексте обращения, поступившего в форме электронного

документа, составляется акт в двух экземплярах, один из которых остается у специалиста Сектора, второй отправляется гражданину на адрес электронной почты, указанной в обращении, в течение двух дней со дня составления акта и приобщается к поступившему обращению.

2.4. Обращения направляются в письменной форме почтовым отправлением, факсом или в форме электронного документа, представляются лично специалисту Сектора, а также через установленный в здании администрации городского поселения оборудованный стационарный ящик для обращений граждан (далее также – ящик для обращений граждан). Выемка обращений из ящика для обращений граждан осуществляется сотрудниками Сектора ежедневно (кроме выходных и нерабочих праздничных дней) в 15.00 часов.

2.5. Обращения, содержащие в адресате пометку «Лично», рассматриваются на общих основаниях в соответствии с Законом.

2.6. Обращение в письменной форме в обязательном порядке должно содержать наименование администрации городского поселения либо фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего должностного лица, а также фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, изложение сути предложения, заявления или жалобы, личную подпись и дату.

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

2.7. Обращение, поступившее в форме электронного документа, в том числе с использованием Единого портала, интернет-приемной, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, в обязательном порядке должно содержать фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина, адрес электронной почты либо адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета гражданина на Едином портале, по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. К обращению могут прилагаться документы и материалы в электронной форме.

В случае направления обращения посредством портала «Открытый регион» гражданин вправе поставить отметку о согласии или несогласии на получение ответа только в личном кабинете на портале «Открытый регион».

Обращения, поступившие в форме электронного документа, подлежат рассмотрению в порядке, установленном Законом, а также настоящим Порядком.

3. Регистрация поступивших обращений

3.1. Обращения подлежат обязательной регистрации в администрации городского поселения 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.

3.2. Специалист Сектора производит регистрацию обращений в СЭД. На каждое обращение создается учетная карточка, в которой:

- обращению присваивается регистрационный номер;
- 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;
- отмечается способ доставки обращения (письмо, электронная почта, интернет-приемная, телефон, «Открытый регион», Единый портал, принято в приемной администрации городского поселения и иным способом);
- определяются категория вопроса, вид документа, предмет ведения;
- определяется вид контроля (внутренний контроль, особый контроль, чрезвычайная ситуация), указывается должностное лицо, на контроль которому ставится обращение. На особый контроль ставятся обращения, в которых содержится просьба проинформировать о результатах их рассмотрения;
- 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;
- 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, исполнительным органам, органам местного самоуправления или должностным лицам указанных органов;
- проставляется код вопроса в соответствии с Тематическим классификатором обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций, утвержденным распоряжением Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций от 30.11.2017 № 104. Если в письме ставится ряд 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:

- 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 городского поселения, то указывается, откуда оно поступило (из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, аппарата полномочного представителя Президента Российской Федерации по Дальневосточному федеральному округу, Министерства Российской Федерации по развитию Дальнего Востока и Арктики, Правительства Хабаровского края, Законодательной Думы Хабаровского края, органов прокуратуры и иных органов), проставляются дата и исходящий номер сопроводительного письма

3.5. На поступившие в администрацию городского поселения обращения проставляется регистрационный штамп «Входящий номер» 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 городского поселения в письменной, электронной, устной формах регистрируются и рассматриваются в соответствии с Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», постановлением администрации городского поселения от 31.03.2010 № 60 «Об обеспечении доступа к информации о деятельности администрации городского поселения «Рабочий поселок Ванино» Ванинского муниципального района Хабаровского края и её структурных подразделений».

4. Направление обращений на рассмотрение

4.1. Зарегистрированные обращения направляются на рассмотрение в день их регистрации:

- главе, заместителям главы администрации, руководителям структурных подразделений, специалистам администрации городского поселения, в компетенцию которых входит рассмотрение поставленных в обращении вопросов;
- в течение семи дней со дня их регистрации - в исполнительные органы края, органы местного самоуправления, иные государственные органы, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

4.2. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в

государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуются.

4.3. В случае если в соответствии с запретом, предусмотренным пунктом 4.2 настоящего раздела, 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 соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

4.4. В случае если заявитель ранее обращался к руководителям структурных подразделений, специалистам администрации городского поселения и не удовлетворен принятым решением или обжалует их действия (бездействие), обращение передается на рассмотрение заместителям главы администрации с учетом утвержденного распределения должностных обязанностей.

4.5. В случае если гражданин ранее обращался в администрацию городского поселения к заместителям главы администрации и не удовлетворен принятым решением или обжалует действие (бездействие) этих должностных лиц, обращение принимается к рассмотрению главой лично.

4.6. Обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется также 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 5.14 раздела 5 настоящего Порядка.

4.7. Уведомление гражданину о переадресации обращения направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в форме электронного документа, или в личный кабинет на портале «Открытый регион» в случае, если обращение было подано через портал «Открытый регион» и заявитель поставил отметку о согласии на получение ответа только в личном кабинете на портале «Открытый регион», обеспечивающем идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме.

4.8. В случае если решение поставленных в 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.

4.9. Сопроводительные письма к обращениям, направляемым на рассмотрение в органы государственной власти, органы местного самоуправления, должностным лицам этих органов, подписываются главой.

Одновременно за его же подписью направляется уведомление гражданину о том, куда направлено его обращение.

5. Рассмотрение обращений

5.1. Обращение, поступившее в администрацию городского поселения или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации.

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

5.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в государственный орган, орган местного самоуправления, глава, в порядке указанном в пункте 5.3 настоящего раздела, вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения заявителя, направившего обращение.

5.3. Продление сроков рассмотрения обращений, за исключением обращений, находящихся на особом контроле, производится по служебной записке ответственного исполнителя главой или его заместителями. Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения направляется заявителю до истечения срока, указанного в пункте 5.1 настоящего раздела. Если продлевается срок рассмотрения обращения, направленного в администрацию городского поселения или ее должностным лицам Правительством Хабаровского края, то ответственный исполнитель уведомляет Правительство Хабаровского края о продлении срока рассмотрения обращения.

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

Обращения родителей (лиц их замещающих) по вопросам организации отдыха и оздоровления детей, а также обращения лиц, указанных в подпунктах 8 – 11 пункта 8.3 раздела 8 настоящего Порядка, по вопросам оказания мер социальной поддержки, поступившие в администрацию или ее должностным лицам в письменной форме или в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в течении 15 дней со дня регистрации этих обращений.

5.5. Главой, заместителями главы в соответствии с компетенцией администрации городского поселения поступившему обращению готовится резолюция. Резолюция должна содержать фамилии и инициалы 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. Резолюция на обращения оформляется в СЭД. Срок оформления резолюции в СЭД не должен превышать двух рабочих дней со дня регистрации обращений.

5.7. 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, организациях и их 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 5.11 – 5.17, 5.21 настоящего раздела;

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

5.8. 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.

5.9. Должностные лица администрации городского поселения 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.

5.10. 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 специалисту Сектора, указывая при этом исполнительный орган края, орган местного самоуправления, должностное лицо указанных органов, которому, по его мнению, следует направить обращение.

5.11. 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.

5.12. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину (организации), направившим обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

5.13. Администрация городского поселения или должностное лицо при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо

оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

5.14. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину (организации), направившим обращение, если его фамилия и почтовый адрес заявителя поддаются прочтению. В случае если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается заявителю, направившему обращение.

Прекращение переписки с гражданином возможно, если повторное его обращение и ранее направленные обращения направлялись в администрацию городского поселения или одному и тому же должностному лицу администрации городского поселения 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 или его заместителями, 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 содержащие 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 или его заместителями.

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

5.15. 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, заявителю, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

5.16. 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.

5.17. 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 городского поселения или соответствующему должностному лицу.

5.18. На обращения, не являющиеся заявлениями, жалобами, не содержащие конкретных предложений или просьб (в том числе стандартные поздравления, соболезнования, письма, присланные для сведения), ответы не даются.

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

5.20. В случае поступления в администрацию городского поселения письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с пунктом 2.7. раздела 2 настоящего Порядка на сайте администрации городского поселения, заявителю, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес сайта администрации городского поселения, на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

5.21. Граждане, направившие обращение в письменной форме или в форме электронного документа в администрацию городского поселения, ее должностным лицом, имеют право:

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

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

6. Требования к оформлению ответа на обращение

6.1. Ответы на обращения подписывают глава либо его заместители в пределах своей компетенции.

Ответы в государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам о результатах рассмотрения вопросов, поставленных в обращениях, подписывают глава либо его заместители.

Ответы Губернатору Хабаровского края о результатах рассмотрения обращений и депутатские запросы о рассмотрении обращений подписывает глава.

В случае если поручение было адресовано конкретному должностному лицу администрации городского поселения, ответ подписывается этим должностным лицом.

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

6.3. В ответе в государственные органы, органы местного

самоуправления или их должностным лицам 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. Письменный ответ на коллективное обращение направляется лицу, указанному в данном обращении в качестве получателя ответа или представителя коллектива, подписавших указанное обращение, с предложением о доведении содержащейся в нем информации до сведения остальных граждан, подписавших коллективное обращение.

6.5. Если в коллективном обращении получатель ответа не определен, ответ направляется первому гражданину в списке подписавших коллективное обращение, указавшему свой почтовый адрес.

В случае, если в коллективном обращении, направленном в форме электронного документа, получатель ответа не определен, ответ направляется на адрес электронной почты отправителя.

6.6. 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.

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

6.8. Ответы гражданам, в органы государственной власти, органы местного самоуправления, их должностным лицам в письменной форме печатаются на бланках писем установленной формы в соответствии с Инструкцией по делопроизводству, утвержденной распоряжением администрации городского поселения (далее - инструкция по делопроизводству).

Ответы гражданам в форме электронных документов, в том числе размещаемые на портале «Открытый регион», Едином портале, подписываются усиленной квалифицированной электронной подписью должностного лица, указанного в пункте 6.1 настоящего раздела, регистрируются и направляются гражданину на адрес электронной почты, указанный гражданином при направлении обращения, в личный кабинет на портале «Открытый регион» в случае, если обращение было подано через портал «Открытый регион» и гражданин поставил отметку о согласии на получение ответа только в личном кабинете на портале «Открытый регион», или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании.

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

6.10. Подлинники обращений граждан, поступившие в администрацию городского поселения, ее должностным лицам, возвращаются только при наличии на них штампа «Подлежит возврату» или специальной отметки в

сопроводительном письме.

6.11. Если по обращению дается ответ о продлении срока рассмотрения обращения, то в тексте указывается срок окончательного разрешения вопроса.

6.12. Ответственный исполнитель за три рабочих дня до окончания срока рассмотрения обращения направляет главному специалисту Сектора проект ответа заявителю на проверку соблюдения требований Инструкции по делопроизводству, настоящего Порядка и полноты и достоверности ответа. При наличии замечаний в течение двух дней со дня поступления проекта ответа, но не позднее одного дня до окончания срока рассмотрения обращения главный специалист Сектора возвращает его ответственному исполнителю на доработку.

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

6.13. Оригиналы обращений хранятся у главного специалиста Сектора, в электронном архиве СЭД, а поданные через портал «Открытый регион», Единый портал хранятся в том числе и на портале «Открытый регион», Едином портале в соответствии с установленными сроками хранения.

6.14. Ответ, подписанный главой, его заместителями, направляется на регистрацию в Сектор и направляется заявителю почтовым отправлением либо по электронной почте. Отправление ответов без регистрации не допускается.

6.15. Ответы, подписанные руководителями структурных подразделений, регистрируются и отправляются заявителю ими самостоятельно. специалисту Сектора представляется копия ответа, направленного заявителю почтовым отправлением или по электронной почте, в том числе при направлении ответа на портал «Открытый регион», Единый портал.

6.16. Специалист Сектора на учетной карточке делает отметку «В дело», проставляет номер дела и количество листов.

6.17. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в администрацию городского поселения или ее должностному лицу в форме электронного документа, либо в личный кабинет на Едином портале, портале «Открытый регион», обеспечивающем идентификацию и (или) аутентификацию граждан, при их использовании и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в администрацию городского поселения или ее должностному лицу в письменной форме. Кроме того, на поступившее в администрацию городского поселения или ее 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 пункта 1.8 раздела 1 настоящего Порядка на сайте администрации городского поселения.

7. Контроль за рассмотрением обращений

7.1. На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан. Постановка обращений на контроль также производится в целях устранения недостатков в работе органов местного самоуправления.

7.2. На особый контроль ставятся обращения, полученные от Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации или его заместителей, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, сенаторов Российской Федерации и депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Губернатора Хабаровского края, Председателя Законодательной Думы Хабаровского края о рассмотрении обращений.

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, 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 специалистом Сектора направляется уведомление в тот орган, на рассмотрении которого находилось обращение, с указанием контрольного срока для ответа об окончательном решении вопроса.

7.4. Продление срока по обращениям, находящимся на особом контроле, производится главой.

7.5. Решение о постановке обращения на дополнительный контроль вправе принять глава, заместители главы.

7.6. Контроль за соблюдением сроков и порядка рассмотрения письменных обращений осуществляет специалист Сектора, который информирует структурные подразделения об обращениях, срок рассмотрения которых истекает или истек.

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

8. Организация личного приема граждан

8.1. Личный прием граждан в администрации городского поселения проводится главой, его заместителями, руководителями структурных подразделений не реже одного раза в месяц в соответствии с графиком

личного приема граждан, утвержденным распоряжением администрации городского поселения.

8.2. Информация о проведении личного приема граждан (место приема, дни и часы приема, необходимые документы, контактный телефон), тексты Закона, Закона Хабаровского края от 20.11.2019 № 24 «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Хабаровском крае», настоящего Порядка, информация о праве отдельных категорий граждан на личный прием в первоочередном порядке размещаются на сайте администрации городского поселения, а также на информационном стенде в администрации городского поселения.

8.3. В случаях, предусмотренных законодательством, прием отдельных категорий граждан осуществляется в первоочередном порядке.

Право на личный прием граждан в первоочередном порядке имеют:

- 1) ветераны и инвалиды Великой Отечественной войны, ветераны и инвалиды боевых действий;
- 2) инвалиды I и II групп, члены семей, имеющих детей-инвалидов;
- 3) беременные женщины;
- 4) родители, пришедшие на прием с детьми в возрасте до трех лет (включительно);
- 5) граждане старше 70 лет;
- 6) реабилитированные лица и лица, признанные пострадавшими от политических репрессий;
- 7) граждане, подвергшиеся воздействию радиации вследствие чернобыльской и других радиационных аварий и катастроф;
- 8) лица, призванные на военную службу по мобилизации в Вооруженные Силы Российской Федерации;
- 9) лица, проходящие (проходившие) военную службу по контракту, или лица, находящиеся (находившиеся) на военной службе (службе) в войсках национальной гвардии Российской Федерации, в воинских формированиях и органах, указанных в пункте 6 статьи 1 Федерального закона от 31.05.1996 № 61-ФЗ «Об обороне», при условии их участия в специальной военной операции на территориях Украины, Донецкой Народной Республики, Луганской Народной Республики, Запорожской области и Херсонской области;
- 10) лица, заключившие контракт о добровольном содействии в выполнении задач, возложенных на Вооруженные Силы Российской Федерации или войска национальной гвардии Российской Федерации;
- 11) члены семьи лиц, указанных в подпунктах 8 – 10 настоящего пункта, определенные в соответствии с пунктом 5 статьи 2 Федерального закона от 27.05.1998 № 76-ФЗ «О статусе военнослужащих».

8.4. 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.

8.5. Организацию личного приема граждан главой осуществляет специалист Сектора. Заместители главы, руководители структурных

подразделений организацию личного приема граждан осуществляют самостоятельно.

8.6. Предварительную запись на прием к главе городского поселения осуществляет специалист Сектора ежедневно в рабочее время.

Во время записи устанавливается кратность обращения гражданина. При повторных обращениях специалист Сектора делает подборку всех имеющихся материалов по предыдущим обращениям и прикладывает их к карточке.

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

8.7. На каждого гражданина, принятого главой, в СЭД создается учетная карточка, в которой указывается:

- в именительном падеже фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина и его адрес;

- признак приема (видеоприем, аудиоприем);

- номер и дата предыдущего приема (при повторном приеме).

- краткое содержание всех вопросов, озвученных во время личного приема.

8.8. В случае если изложенные в устном обращении 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 отметка в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

8.9. В случае невозможности проведения личного приема главой (командировка, болезнь, отпуск) прием переносится, о чем гражданин уведомляется не позднее чем за день до даты приема.

8.10. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о гражданах главой ведется прием только одного гражданина, за исключением случаев коллективного обращения.

8.11. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Порядком. На втором экземпляре письменного обращения, принятого в ходе личного приема гражданина, по его просьбе делается отметка с указанием даты приема обращения, занимаемой должности, фамилии и инициалов лица, принявшего данное обращение. Также заявителю сообщается телефон для справок по обращениям.

8.12. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации городского поселения или ее должностного лица, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в пункте 5.14 раздела 5 настоящего Порядка.

8.13. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

8.14. При записи на прием к главе администрации специалист Сектора, выслушав посетителя, рассмотрев и проанализировав представленные материалы, делают краткую аннотацию просьбы, консультируют посетителя и разъясняют порядок разрешения его вопроса.

8.15. Во время записи на прием специалист Сектора, вправе (по договоренности) направить заявителя в соответствующее структурное подразделение администрации городского поселения.

8.16. По просьбе заявителя он может быть принят главой, его заместителями, руководителями структурных подразделений в соответствии с утвержденным графиком.

8.17. При необходимости для рассмотрения поставленных заявителем вопросов, консультации специалистом Сектора может быть приглашен (по договоренности) руководитель (специалист) соответствующего структурного подразделения.

8.18. Глава, его заместители при рассмотрении обращений граждан в пределах своей компетенции могут:

- приглашать на прием руководителей, специалистов структурных подразделений;
- создавать комиссии для проверки фактов, изложенных в обращениях;
- проверять исполнение ранее принятых ими решений по обращениям;
- принимать решение о постановке на контроль обращения.

8.19. В ходе приема руководитель, ведущий прием, уведомляет заявителя о том, кому будет поручено рассмотрение его обращения и откуда он получит ответ.

8.20. 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.

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

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

8.23. Максимальное время личного приема главой составляет 30 минут.

В случае неявки гражданина на личный прием в назначенное время период ожидания гражданина главой составляет 15 минут.

8.24. Гражданину, находящемуся в состоянии алкогольного опьянения, в приеме отказывается, а в случае грубого агрессивного поведения гражданина прием главой прекращается, о чем делается запись в карточке личного приема.

8.25. В случае если гражданин совершает в администрации городского поселения действия, представляющие непосредственную угрозу для его

жизни, жизни и здоровья окружающих, сотрудник Сектора имеет право вызвать сотрудников полиции и (или) работников скорой медицинской помощи.

8.26. Для записи на прием к главе гражданин подает обращение с изложением сути вопроса, указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес (если обращение подано в письменной форме), а также указывает адрес электронной почты либо использует адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета гражданина на Едином портале (если обращение подано в форме электронного документа), по которым должны быть направлены письменный ответ, уведомление о личном приеме, свой контактный телефон (при наличии).

Подать обращение гражданин может любым удобным способом:

- в письменной форме: почтовым отправлением, факсом, обратившись лично в администрацию городского поселения, через оборудованный стационарный ящик для обращений граждан;

- в форме электронного документа: через интернет-приемную, электронную почту, посредством портала «Открытый регион», Единого портала.

8.27. После завершения личного приема главой и согласно его поручениям, специалист Сектора оформляет рассылку документов с приема в установленном порядке в СЭД (в случае отсутствия технической возможности – в письменной форме).

8.28. Контроль за сроками исполнения поручений по устному обращению с личного приема главы осуществляет специалист Сектора.

8.29. Поступившие ответы о принятых мерах по реализации поручений по обращениям граждан с личного приема направляются, не позднее чем за три рабочих дня до окончания срока, установленного абзацем первым пункта 5.1 раздела 5 настоящего Порядка, на ознакомление главе, подготовленные проекты ответов заявителям – на подпись. Если по представленным материалам не поступает дополнительных поручений, рассмотрение обращения считается завершенным и при наличии подписи должностного лица, принявшего решение, специалист Сектора снимает обращение с контроля, о чем делается отметка в учетной карточке.

9. Права гражданина при рассмотрении обращения

При рассмотрении обращения гражданин имеет право:

- 1) представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

- 2) 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;

- 3) получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пунктах 5.11 – 5.17, 5.21

раздела 5 настоящего Порядка, а в случае, предусмотренном пунктом 5.21 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;

4) 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;

5) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

10. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения

10.1. Справочную работу по рассмотрению обращений ведет специалист Сектора, руководители и специалисты структурных подразделений - ответственные исполнители.

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

10.3. 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 городского поселения (по запросам).

10.4. Телефонные звонки от заявителей по вопросу получения справочной информации по рассмотрению обращений принимаются ежедневно в рабочее время.

10.5. При получении вопроса по телефону специалист Сектора, ответственные исполнители:

- называют наименование структурного подразделения;
- предлагают абоненту представиться;
- выслушивают и уточняют при необходимости суть вопроса;
- вежливо, корректно и лаконично дают ответ по существу вопроса;
- при невозможности в момент обращения ответить на поставленный вопрос предлагают обратившемуся с вопросом гражданину перезвонить в конкретный день и определенное время, к назначенному сроку подготавливают ответ.

10.6. Во время разговора специалист Сектора, ответственные исполнители должны произносить слова четко, избегать разговоров с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другое средство связи. Время разговора не должно превышать 10 минут.

11. Анализ работы с обращениями

11.1. Информационно-аналитические и статистические материалы о рассмотрении обращений, рассмотренных заместителями главы администрации, в структурных подразделениях по итогам квартала представляются специалисту Сектора до 25 числа последнего месяца квартала согласно приложению к настоящему Положению.

11.2. Специалист Сектора по итогам первого квартала, первого полугодия, девяти месяцев и по итогам года готовит информационно-аналитические и статистические материалы о рассмотрении обращений и представляет их главе.

ФОРМА

ПРИЛОЖЕНИЕ

к Порядку рассмотрения
обращений граждан и
организаций, поступивших в
администрацию городского
поселения «Рабочий поселок
Ванино» Ванинского
муниципального района
Хабаровского края

СТАТИСТИЧЕСКИЕ ДАННЫЕ
по обращениям граждан и организаций, поступивших
в администрацию городского поселения «Рабочий поселок Ванино»
Ванинского муниципального района Хабаровского края
за __ квартал 20__ года

№ п/п	Критерии оценки	за отчетный период текущего года	за аналогичный период предыдущего года	С начала года
1	2	3	4	5
1.	Общее количество письменных и устных обращений граждан, в том числе			
	- письменных			
	- устных			
2.	Источник поступления обращения:			
	- от граждан			
	- из государственных органов, органов местного самоуправления			
	- из иных органов			
3.	Вид обращений			
	- в письменной форме			
	- в электронной форме			
4.	Количество консультаций, оказанных гражданам в устной форме			
5.	Количество вопросов, поставленных в обращениях			
6.	Частота обращений			
	- первичное			
	- повторное			

	- многократное			
7.	Количество обращений граждан льготной категории (инвалиды, многодетные, ветераны, сироты, опекаемые)			
8.	Из общего количества обратившихся граждан			
	- работающие			
	- не работающие			
	- пенсионеры			
	- учащиеся			
	- не установлено			
9.	Количество граждан, принятых руководителем (заместителем)			
10.	Количество граждан, принятых на выездных приемах			
11.	Результаты рассмотрения обращений:			
	- поддержано,			
	- в т.ч. меры приняты			
	- даны разъяснения			
	- отказано			
	- переадресовано			
	- возвращено заявителю			
12.	Вид рассмотрения обращений:			
	- рассмотрено с выездом на место			
	- рассмотрено коллегиально			
13	Виновные привлечены к ответственности			

ФОРМА

СВЕДЕНИЯ
о количестве и характере обращений граждан и организаций,
поступивших в администрацию городского поселения «Рабочий поселок
Ванино» Ванинского муниципального района Хабаровского края
за __ квартал 20__ года

Характер вопросов, поставленных в обращениях	за отчетный период текущего года	за аналогичный период предыдущего года
Всего обращений		
Вопросы:		
Промышленности		
Строительства		
Транспорта		
Связи		
Агропромышленного комплекса		
Торговли		
Экономической реформы		
Труда и заработной платы		
Финансовые		
Науки, культуры, информации		
Социального обеспечения и социальной защиты населения		
Здравоохранения		
Образования		
Предоставления жилья		
Коммунального обслуживания		
Государства, общества, политики		
Военной службы		
Суда, прокуратуры и юстиции		
Экологии и природопользования		
Работы органов внутренних дел		
Работы по делам ГО, ЧС и пожарной безопасности		
Миграционной политики		
Работы с обращениями граждан		

Землевладения и землепользования		
Работы органов местного самоуправления		
Другие вопросы		

Подпись руководителя

И.О.Фамилия
(отчество –
при наличии)