



**Российская Федерация
Новгородская область**

АДМИНИСТРАЦИЯ ПЕСТОВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО ОКРУГА

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 20.08.2024 № 1291
г. Пестово

Об утверждении
Положения о порядке рассмотрения
обращений и организации личного
приема граждан в Администрации
Пестовского муниципального округа

В соответствии с Федеральными законами от 06 октября 2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», от 02 мая 2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»
ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить Положение о порядке рассмотрения обращений и организации личного приема граждан в Администрации Пестовского муниципального округа.

2. Опубликовать постановление в муниципальной газете «Информационный вестник Пестовского муниципального округа» и разместить на официальном сайте Администрации муниципального округа в информационно-коммуникационной сети Интернет.

Заместитель Главы Администрации
муниципального округа

С.Б.Виноградова

Положение

о порядке рассмотрения обращений и организации личного приема граждан
в Администрации Пестовского муниципального округа

1. Рассмотрение обращений граждан

1.1. Рассмотрение обращений граждан в Администрации муниципального округа (далее Администрация) осуществляется в соответствии с требованиями, установленными Федеральным **законом** от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее Федеральный закон №59-ФЗ).

1.2. Письменное обращение граждан может быть направлено:

почтовым отправлением по адресу: 174510, Новгородская область, Пестовский район, г. Пестово, ул. Советская, д. 10

передано лично в организационный отдел Администрации муниципального округа непосредственно гражданином, его представителем;

принято в ходе личных приемов Главы муниципального округа, первого заместителя Главы Администрации муниципального округа, заместителей Главы Администрации муниципального округа;

обращение в форме электронного документа направляется путем заполнения гражданином специальных форм для отправки обращений, размещенных на официальном сайте Администрации муниципального округа в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» <https://adm-pestovo.gosuslugi.ru>, и на электронный адрес почты Администрации: admin@adm-pestovo.ru

1.3. Учет письменных и устных обращений и контроль за их своевременным рассмотрением ведет организационный отдел Администрации муниципального округа. При этом первый заместитель Главы Администрации муниципального округа, заместители Главы Администрации муниципального округа, начальники отраслевых (функциональных) и территориальных органов Администрации также осуществляют в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

1.4. Прием обращений граждан по телефону в Администрации муниципального округа не осуществляется.

1.5. Письменные обращения, направленные на имя Главы муниципального округа, первого заместителя Главы Администрации муниципального округа, заместителей Главы Администрации муниципального округа, в адрес Администрации округа, подлежат обязательной регистрации специалистами организационного отдела Администрации муниципального округа в течение 3 дней с момента поступления к ним.

На первой странице обращения на свободном от текста месте проставляется штамп с указанием даты и регистрационного номера.

1.6. 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.

1.7. Обращения, поступившие в Администрацию муниципального округа в соответствии с компетенцией, подлежат обязательному рассмотрению.

В день регистрации обращение передается для резолюции Главе муниципального округа для принятия решения о ходе его рассмотрения.

Резолюция должна содержать фамилию и инициалы исполнителя, которому дается поручение, четко, ясно сформулированный текст, предписывающий действия, направленные на объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, срок исполнения, подпись.

Если согласно резолюции определены одновременно несколько исполнителей по рассмотрению обращения, то работу по рассмотрению обращения координирует лицо, отмеченное в поручении пометкой «ответственный» (ответственный исполнитель по рассмотрению обращения).

Соисполнители по рассмотрению обращения не позднее 5 дней до истечения срока, установленного абзацем 2 п. 1.9 настоящего Положения, обязаны представить ответственному исполнителю по рассмотрению обращения все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа. Ответственным исполнителем по рассмотрению обращения обобщаются материалы, готовится ответ заявителю, при этом ответственность за рассмотрение обращения несут все исполнители по рассмотрению обращения.

1.8. Исполнитель, которому поручено рассмотрение обращения:

- несет персональную ответственность за его сохранность;
- обеспечивает всестороннее, объективное и своевременное рассмотрение обращений;
- в случае необходимости в установленном законодательством порядке запрашивает дополнительные материалы, необходимые для рассмотрения обращений, в том числе в электронной форме;
- принимает меры по восстановлению или защите нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан;
- переадресует письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации муниципального округа, в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с письменным уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

Не допускается передача обращения от одного исполнителя по рассмотрению обращения к другому, минуя организационный отдел Администрации муниципального округа.

1.9. Письменные обращения рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации, если не установлен более короткий срок рассмотрения.

Ответственный исполнитель предоставляет проект ответа Главе муниципального округа, первому заместителю Главы Администрации муници-

пального округа, заместителю Главы Администрации муниципального округа, осуществляющими координацию деятельности в соответствующей сфере в соответствии с распределением обязанностей, для согласования в 20-дневный срок с момента регистрации обращения.

Ответственный исполнитель предоставляет для регистрации ответ на обращение гражданина согласованный и подписанный Главой муниципального округа, первым заместителем Главы Администрации муниципального округа, заместителями Главы Администрации муниципального округа, осуществляющими координацию деятельности в соответствующей сфере в соответствии с распределением обязанностей, либо уполномоченным на то лицом в организационный отдел Администрации муниципального округа не позднее, чем за 5 дня до окончания срока рассмотрения.

1.10. В случае поступления в Администрацию муниципального округа письменных обращений, содержащих вопросы, ответы на которые размещены в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ на официальном сайте Администрации муниципального округа в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданам, направившим обращения, в течение семи дней со дня регистрации обращений ответственным исполнителем сообщается электронный адрес официального сайта информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении.

1.11. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений **законодательства** Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в **части 4 статьи 11** Федерального закона № 59-ФЗ.

1.12. В случае поступления в Администрацию муниципального округа запроса информации о деятельности Администрации муниципального округа от редакций средств массовой информации (далее СМИ), зарегистрированных в установленном законом РФ от 27 декабря 1991 № 2124-1 (ред. от 11.03.2024) «О средствах массовой информации» порядке, данный запрос рассматривается в соответствии с вышеуказанным законом. Ответ на запрос редакции СМИ о деятельности Администрации муниципального округа направляется не позднее 7 дней с даты получения запроса.

1.13. 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 указанным запретом, предусмотренным частью 6 статьи 8 Федерального закона № 59-ФЗ, 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 действия (бездействие) в установленном порядке в суд.

1.14. 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 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

1.16. Если текст письменного 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 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

1.17. Обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры, гражданин проинформирован о результатах рассмотрения.

В ответе должны быть определены конкретные сроки или условия решения поднятого вопроса. Если определить конкретные сроки или условия решения вопроса не представляется возможным, ответ гражданину должен содержать четкие разъяснения со ссылкой на законодательство Российской Федерации и при возможности предложения других вариантов решения вопроса.

Запрещается направлять гражданам ответы с исправлениями, ошибками.

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

1.19. Ответ на письменное коллективное обращение дается заявителям, адреса которых указаны в обращении, при наличии их подписей. Если в коллективном обращении указан адрес только одного заявителя или содержится просьба направить ответ на конкретный адрес, ответ направляется по указанному адресу с пометкой «для информирования заинтересованных лиц».

В случае если ответ дается на несколько обращений одного и того же автора, то в нем перечисляются все адресаты, перенаправившие обращение, с указанием его регистрационного номера и даты регистрации.

1.20. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, адрес электронной почты (в случае если обращение поступило в форме электронного документа), по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

1.21. 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.

1.22. Ответ на обращение, поступившее в Администрацию муниципального округа, подписывается Главой муниципального округа, первым заместителем Главы Администрации, заместителями Главы Администрации, осуществляющими координацию деятельности в соответствующей сфере в соответствии с распределением обязанностей, либо уполномоченным на то лицом.

1.23. В случае непредставления ответственным исполнителем к плановой дате информации о результатах рассмотрения обращения, в соответствии с абзацем 3 п. 1.9 настоящего Положения, организационный отдел Администрации муниципального округа информирует Главу муниципального округа, первого заместителя Главы Администрации муниципального округа, заместителей Главы Администрации муниципального округа о нарушении срока исполнения поручения для выяснения причин и принятия мер по подготовке ответа по результатам рассмотрения обращения в установленный контрольный срок.

1.24. Гражданин либо его представитель (лицо, полномочия которого подтверждены доверенностью, оформленной в установленном законом порядке, а также законный представитель) по письменному заявлению имеет право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если эти материалы непосредственно затрагивают его права и свободы, и в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, а также снимать копии с названных документов и материалов с использованием собственных технических средств.

Решение об ознакомлении гражданина с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, либо мотивированное решение об отказе в ознакомлении с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, принимает Глава муниципального округа, первый заместитель Главы Администрации муниципального округа, заместитель Главы Администрации муниципального округа, рассматривавший обращение, путем наложения резолюции в десятидневный срок со дня подачи заявления. В случае принятия решения об отказе в ознакомлении с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, гражданину в письменной форме разъясняется право на обжалование принятого решения в суде.

1.25. По письменному заявлению гражданина ему может быть выдана копия письменного ответа (уведомления) о результатах рассмотрения его обращения в Администрации муниципального округа, если указанный письменный ответ (уведомление) не был получен гражданином по независящим от него обстоятельствам. Выдача копии письменного ответа (уведомления) осуществляется организационным отделом в течение 2 рабочих дней со дня регистрации заявления гражданина.

1.26. Срок хранения документов по обращениям граждан – 5 лет. По истечению срока хранения документы подлежат уничтожению.

1.27. Организационный отдел муниципального округа Администрации муниципального округа ежеквартально готовит информационно-аналитические и статистические материалы о поступивших в Администрацию муниципального округа обращениях.

2. Организация личного приема граждан

2.1. Организация личного приема граждан, в том числе выездного, осуществляется в соответствии с требованиями, установленными Федеральным [законом](#) от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

2.2. Личный прием граждан проводят Глава муниципального округа, первый заместитель Главы Администрации муниципального округа, заместители Главы Администрации муниципального округа и иные лица, уполномоченные на проведение приема, в соответствии с графиками личного приема граждан.

2.3. Местом проведения личного приема граждан является здание, занимаемое Администрацией муниципального округа.

Местом проведения выездного приема граждан являются помещения, занимаемые территориальными органами Администрации муниципального округа, и помещения иных организаций, определяемые графиками выездного приема граждан.

2.4. Организацию личного приема граждан, осуществляет организационный отдел Администрации муниципального округа.

2.5. График личного приема граждан, в том числе выездного, Главы муниципального округа, первого заместителя Главы Администрации муниципального округа, заместителя Главы Администрации муниципального округа составляется организационным отделом Администрации муниципального округа, и утверждаются Главой муниципального округа.

2.6. Информация о времени и порядке записи на личный прием граждан размещается на официальном сайте Администрации муниципального округа в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и внутри здания, занимаемого Администрацией муниципального округа, в специально отведенном месте.

2.7. Личный прием граждан, в том числе выездной, проводится по предварительной записи. В день проведения приема запись на прием не осуществляется. На личный прием граждан к одному должностному лицу (либо лицу, уполномоченному на проведение приема) записывается не более 10 человек.

2.8. Запись на прием осуществляют специалисты организационного отдела Администрации муниципального округа. При записи граждан на личный прием в карточку личного приема вносятся фамилия, имя и отчество (при наличии), почтовый адрес, контактный телефон (при наличии), кратко излагается суть обращения.

2.9. Личный прием граждан осуществляется в порядке очередности по предъявлении документа, удостоверяющего личность.

Правом на личный прием в первоочередном порядке в дни и часы, установленные для личного приема граждан, обладают:

Герои Советского Союза;

Герои Российской Федерации;

полные кавалеры ордена Славы;
инвалиды и участники Великой Отечественной войны;
инвалиды I и II групп;
беременные женщины;
граждане, пришедшие на прием с детьми в возрасте до трех лет;
ветераны боевых действий.

2.10. В помещение, где проводится личный прием граждан, запрещается:
вносить легковоспламеняющиеся, радиоактивные, взрывчатые, токсичные, химически и биологически активные вещества, оружие, боеприпасы, средства самообороны, рабочие инструменты, а также предметы, способные нанести колюще-режущие раны, жидкости, твердые, сыпучие и газообразные вещества и предметы, представляющие потенциальную опасность или предназначение которых невозможно определить;

вносить крупногабаритные вещи и предметы, размеры которых по длине, ширине и высоте превышают 50, 25 и 40 сантиметров, животных;

пропуск лиц, имеющих явные признаки наркотического, токсического или алкогольного опьянения или находящихся в состоянии повышенной поведенческой активности с явными признаками агрессии, а также в грязной и пачкающей одежде.

2.11. Помещения, в которых, согласно графику, проводится личный прием, оснащены системой средств аудио- видео- фото-фиксации (далее средства видеопроотолирования). При осуществлении личного приема граждан могут использоваться технические средства видеопроотолирования, о чем уведомляется гражданин.

2.12. В ходе проведения личного приема использование гражданином собственной аудио- и (или) видеозаписывающей аппаратуры без согласия должностного лица, осуществляющего личный прием, запрещается.

2.13. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина специалистом организационного отдела. 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 запись в карточке личного приема гражданина.

2.14. В случае если в ходе личного приема в обращении поставлены вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации муниципального округа или Главы муниципального округа, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке он может обратиться.

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

2.16. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема граждан, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным [законом](#) от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

2.17. Заполненные карточки выездного приема граждан передаются специалистами территориальных отделов в организационный отдел Администрации муниципального округа не позднее одного дня, следующего за днем проведения личного приема граждан, для регистрации и рассмотрения в со-

ответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

2.18. Письменные обращения, принятые на личном приеме граждан, в том числе выездном, рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации.