



**Российская Федерация
Кемеровская область – Кузбасс
Беловский муниципальный округ
администрация Беловского муниципального округа**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 07 мая 2025 г.

№ 148

г. Белово

**Об утверждении Положения о порядке организации работы с
обращениями граждан в администрации
Беловского муниципального округа**

На основании Федерального закона от 6 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», в целях повышения эффективности работы по рассмотрению обращений граждан, руководствуясь Уставом муниципального образования Беловский муниципальный округ Кемеровской области-Кузбасса:

1. Утвердить Положение о порядке организации работы с обращениями граждан в администрации Беловского муниципального округа согласно приложению к настоящему постановлению.
2. Признать утратившим силу постановление администрации Беловского муниципального округа от 08 декабря 2023 года № 542 «Об утверждении Положения о порядке организации работы с обращениями граждан в администрации Беловского муниципального округа».
3. Обеспечить опубликование настоящего постановления в газете «Сельские зори», обнародование на стендах, размещенных в зданиях территориальных управлений администрации Беловского муниципального округа и размещение на официальном сайте администрации Беловского муниципального округа в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».
4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы округа, управляющего делами Маслёнкину Е.В.
5. Постановление вступает в силу после официального опубликования.

Глава Беловского
муниципального округа



В.А. Астафьев

ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке организации работы с обращениями
граждан в администрации Беловского муниципального округа

1. Общие положения

1.1. Положение о порядке организации работы с обращениями граждан в администрации Беловского муниципального округа (далее - Положение) устанавливает порядок рассмотрения обращений и личного приема граждан главой Беловского муниципального округа (далее – глава округа), первым заместителем главы округа (по ЖКХ, строительству, транспорту и дорожной деятельности) (далее – первый заместитель главы округа), заместителем главы округа, управляющим делами, заместителем главы округа, председателем «КУМИ администрации Беловского муниципального округа», заместителем главы округа по сельскому хозяйству и природопользованию, заместителем главы округа по экономике, заместителем главы округа по социальным вопросам (далее соответственно – заместитель главы округа), в отраслевых (функциональных) и территориальных органах администрации Беловского муниципального округа, определяет единый подход к организации работы с обращениями граждан, контроля за соблюдением порядка их рассмотрения и ведения делопроизводства по обращениям.

1.2. Положение разработано на основании Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон № 59-ФЗ).

В настоящем Положении используются следующие термины:

обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал), иной информационной системы государственного органа или органа местного самоуправления либо официального сайта государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан (если иное не установлено Федеральным законом № 59-ФЗ), предложение, заявление или жалоба, а также устное

обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления;

предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в государственном органе или органе местного самоуправления.

1.3. Главой округа, первым заместителем главы округа, заместителями главы округа, отраслевыми (функциональными) и территориальными органами администрации Беловского муниципального округа и их должностными лицами в соответствии с компетенцией и в пределах полномочий рассматриваются индивидуальные и коллективные обращения граждан, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, иностранных граждан и лиц без гражданства (далее – граждане), поступившие в письменной форме и в форме электронного документа, в том числе с использованием Единого портала или иной информационной системы государственного органа или органа местного самоуправления либо официального сайта государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан, в устной форме в ходе приема граждан, по «Телефону доверия» к главе округа, на «прямые телефонные линии» главы округа, первого заместителя главы округа, заместителей главы округа, руководителей отраслевых (функциональных) и территориальных органов администрации Беловского муниципального округа (далее - обращения).

1.4. Обращения в форме электронного документа являются обращения, поступившие на Интернет-приемную официального сайта администрации Беловского муниципального округа в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»): <https://belovorn.ru/feedback/index.php>, Единый портал или в иной информационной системе государственного органа или органа местного

самоуправления, обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан.

1.5. Учет и организационное обеспечение рассмотрения обращений, поступивших в адрес:

главы округа, первого заместителя главы округа, заместителей главы округа, администрации, осуществляет отдел по делопроизводству и работе с обращениями граждан администрации (далее - отдел);

руководителей отраслевых (функциональных) и территориальных органов администрации, осуществляется непосредственно в отраслевых (функциональных) и территориальных органах администрации.

1.6. Направление обращений и документов по ним в адрес администрации, главы округа, первого заместителя главы округа, заместителей главы округа осуществляется только через отдел и через систему электронного документооборота администрации «ёЛогика» (далее - СЭД).

1.7. Рассмотрение обращений осуществляется главой округа, первым заместителем главы округа, заместителями главы округа, иными должностными лицами администрации в пределах компетенции, установленной должностными регламентами, либо уполномоченными на то локальными нормативными актами (далее - уполномоченные лица).

1.8. При рассмотрении обращений не допускается разглашение персональных данных граждан, сведений, содержащихся в обращениях, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением персональных данных граждан и сведений направление обращения в орган или должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов.

Обработка и хранение персональных данных обратившихся граждан производится в соответствии с действующим законодательством в области персональных данных и защиты информации.

2. Регистрация обращений

2.1. Обращения в письменной форме и обращения в форме электронного документа, в том числе с использованием Единого портала или иной информационной системы государственного органа или органа местного самоуправления либо интернет-приемной официального сайта администрации Беловского муниципального округа в сети «Интернет», обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан, а также устные обращения, поступившие в адрес администрации, главы округа, первого заместителя главы округа, заместителей главы округа подлежат обязательной регистрации в отделе в течение трех дней с момента их поступления с указанием даты и способа (канала) поступления.

Почтовый адрес для обращений граждан, направляемых в письменной форме: ул. Ленина, 10, г. Белово, Кемеровская область-Кузбасс, 652600.

Интернет-приемная официального сайта администрации в сети «Интернет»: <https://belovorn.ru/feedback/index.php>.

Единый портал.

Обращения в форме электронного документа, поступившие на электронный адрес администрации Беловского муниципального округа: abr@belovorn.ru, электронные адреса сотрудников администрации, не обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию отправителей, не подлежат регистрации и рассмотрению в администрации Беловского муниципального округа.

На поступившее обращение проставляется входящий штамп с указанием даты поступления и регистрационного номера в правом нижнем углу первой страницы обращения. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

В случае поступления обращения в письменной форме менее чем за один час до окончания рабочего времени в день, предшествующий праздничным или выходным дням, его регистрация производится в первый рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

В случае если обращение в форме электронного документа, в том числе с использованием Единого портала или иной информационной системы государственного органа или органа местного самоуправления, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, либо через интернет-приемную официального сайта администрации Беловского муниципального округа в сети «Интернет», поступило после окончания рабочего дня, датой его поступления считается следующий рабочий день.

В случае если в течение рабочего дня от гражданина поступило несколько обращений в форме электронного документа, в том числе с использованием Единого портала или иной информационной системы государственного органа или органа местного самоуправления, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, либо через интернет-приемную официального сайта администрации Беловского муниципального округа в сети «Интернет», одного и того же содержания одному и тому же адресату (дубликаты), то осуществляется регистрация только первого обращения и делается отметка о количестве поступивших дубликатов.

2.2. Обращение гражданина в письменной форме в обязательном порядке должно содержать наименование органа, в которое направляется обращение в письменной форме, либо фамилию, имя, отчество 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 гражданина и дату.

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

2.3. Обращение, поступившее в форме электронного документа, в том числе с использованием Единого портала, через интернет-приемную официального сайта администрации в сети «Интернет» или иную

информационную систему государственного органа или органа местного самоуправления, обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан, рассматривается в порядке, установленном Федеральным законом № 59-ФЗ и настоящим Положением.

В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), а также указывает адрес электронной почты либо использует адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале или в иной информационной системе государственного органа или органа местного самоуправления, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

2.4. Специалисты отдела производят регистрацию обращений в СЭД. На каждое обращение создается регистрационно-контрольная карточка, в которую заносится информация о поступившем обращении:

дата поступления обращения;

указываются в именительном падеже фамилия, имя, отчество (последнее при наличии) гражданина и его адрес. Если обращение подписано двумя и более гражданами, то регистрируется 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, интернет-приемная, Единый портал, иная информационная система государственного органа или органа местного самоуправления, обеспечивающая идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, телефон, доставлено лично);

определяется категория вопроса, вид документа, предмет ведения;

проставляется код вопроса в соответствии с Типовым общероссийским тематическим классификатором обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, утвержденным распоряжением Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций от 30 ноября 2017 года № 104. Если в обращении содержится несколько вопросов, то по каждому из них проставляется соответствующий код.

2.5. При регистрации в СЭД:

обращению автоматически присваивается регистрационный номер (порядковый номер);

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

если обращение перенаправлено в адрес администрации, то указывается автор сопроводительного письма, проставляется его дата и исходящий номер, также создается электронный образ сопроводительного письма, приложенного к обращению, путем применения технологии сканирования, который присоединяется к учетной карточке обращения.

3. Порядок рассмотрения и направления обращений

3.1. Зарегистрированное обращение специалистами отдела направляется в СЭД на предварительное рассмотрение главе округа, первому заместителю главы округа, заместителям главы округа, в чей адрес оно поступило.

Не допускается передавать на рассмотрение незарегистрированное обращение.

3.2. Результатом предварительного рассмотрения является вынесение резолюции (поручения) и (или) подписание исходящих документов по обращению.

Номер исходящего документа по обращению состоит из уникального кода администрации, части тематического кода вопроса, порядкового номера обращения, числового префикса, обозначающего вид исходящего документа по обращению. Номер исходящему документу по обращению присваивается в автоматическом режиме в СЭД, за исключением числового префикса, обозначающего вид исходящего документа по обращению (проставляется вручную).

Обращения и прилагаемые к нему документы направляются на исполнение в электронном виде путем создания поручения в СЭД по каждому вопросу обращения либо в бумажном виде в органы и организации, не являющиеся участниками взаимодействия в СЭД.

3.3. В случае если обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации или ее должностных лиц, то в течение семи дней со дня регистрации обращение направляется в соответствующие органы, входящие в единую систему публичной власти Кемеровской области-Кузбасса, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов, с одновременным уведомлением гражданина о переадресации его обращения.

3.4. В случае если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких органов, входящих в единую систему публичной власти Кемеровской области-Кузбасса, органов местного самоуправления или должностных лиц, копии обращений в течение семи дней со дня регистрации направляются в соответствующие органы, входящие в единую систему публичной власти Кемеровской области-Кузбасса, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов, с уведомлением гражданина о переадресации его обращения.

3.5. 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 с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

3.6. В случае если администрация полагает, что вопросы, содержащиеся в обращении, поступившем из иного органа, не относятся к его компетенции, обращение перенаправляется в соответствии с пунктами 3.3 – 3.5 настоящего Положения. Возврат обращения органу, направившему обращение, не допускается. При этом о перенаправлении обращения уведомляется гражданин и орган, направивший обращение.

Все документы о перенаправлении обращения и уведомлении об этом гражданина вносятся в регистрационно-контрольную карточку обращения.

3.7. В случае поступления повторного (неоднократного) обращения решение о направлении его на рассмотрение принимается с учетом причин, вызвавших повторное (неоднократное) обращение, в том числе требований части 6 статьи 8 Федерального закона № 59-ФЗ и пункта 3.8 настоящего Положения.

Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же гражданина по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или гражданин не согласен с принятым по его обращению решением.

Неоднократными считаются обращения, поступившие от одного и того же гражданина по одному и тому же вопросу после завершения рассмотрения первичного и повторного обращений.

Обращения одного и того же гражданина по одному и тому же вопросу, поступившие в том числе из иных органов до истечения срока рассмотрения первичного обращения, считаются дублирующими и направляются на рассмотрение с учетом рассмотрения первичного обращения.

3.8. Запрещается направлять жалобы граждан на рассмотрение должностным лицам, решение или действие (бездействие) которых, обжалуется. В случае если в соответствии с запретом невозможно направление жалобы на рассмотрение должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, обращение возвращается заявителю с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

3.9. В случае принятия обращения к рассмотрению по существу поставленного вопроса должностное лицо, ответственное за рассмотрение:

обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений, при необходимости с выездом на место и (или) с участием гражданина, направившего обращение;

принимает решение о продлении срока рассмотрения обращений, а также уведомляет гражданина о продлении срока рассмотрения его обращения;

в случае необходимости запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других органах, входящих в единую систему публичной власти Кемеровской области-Кузбасса, органах местного самоуправления, у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания или органов предварительного следствия;

принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина, в случае установления в ходе рассмотрения обращения нарушения прав, свобод и законных интересов гражданина;

дает письменные ответы гражданину по существу поставленных в обращении вопросов;

уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другие органы, входящие в единую систему публичной власти Кемеровской области-Кузбасса, органы местного самоуправления или иным должностным лицам в соответствии с их компетенцией.

3.10. Отказ в рассмотрении обращений граждан, содержащих вопросы, разрешение которых входит в компетенцию администрации, недопустим, за исключением случаев, предусмотренных настоящим Положением.

3.11. Результатом рассмотрения обращения по существу поставленного вопроса является направление письменного ответа гражданину.

Ответ должен соответствовать требованиям нормативных правовых актов Российской Федерации, Кемеровской области – Кузбасса и администрации, быть логичным и обоснованным, содержать:

информацию по существу поставленного в обращении вопроса;

информацию о принятом решении;

информацию о принятых мерах при подтверждении фактов, изложенных в жалобе;

информацию о порядке обжалования решения по обращению либо об ином порядке восстановления или защиты нарушенных прав, свобод или законных интересов гражданина

3.12. Допускается направление одного общего ответа на несколько обращений гражданина по одному и тому же вопросу, поступивших в пределах рассмотрения первого обращения. При этом срок рассмотрения исчисляется с даты регистрации первого обращения и в тексте ответа указываются реквизиты всех обращений, на которые дается ответ.

3.13. Ответ на обращение подписывает глава округа, первый заместитель главы округа, заместители главы округа (по компетенции) или уполномоченное лицо.

4. Рассмотрение отдельных видов обращений

4.1. В случае если в обращении в письменной форме не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ автору обращения не дается. Непосредственным исполнителем обращения в отдел направляется информация на имя должностного лица, вынесшего поручение по обращению, о результатах рассмотрения содержащихся в обращении вопросов, который принимает решение о завершении работы с обращением.

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 орган, входящий в единую систему публичной власти Кемеровской области-Кузбасса в соответствии с его компетенцией.

4.2. В случае если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи гражданину в течение семи дней направляется уведомление об оставлении его обращения без ответа по существу поставленных в нем вопросов и о недопустимости злоупотребления правом на обращение.

Дополнительно может быть принято решение о направлении копии обращения в органы прокуратуры для рассмотрения вопроса о возбуждении дела об административном правонарушении по обращению, содержащему оскорбления, выраженные в неприличной форме, непристойную лексику и фразеологию, оскорбляющую общественную мораль и нарушающую нормы общественных приличий, в органы внутренних дел для организации проверки по факту угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица либо членов его семьи, о чем сообщается гражданину, направившему обращение.

4.3. При рассмотрении (обработке) обращений не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни граждан, без их согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в орган, входящий в единую систему публичной власти Кемеровской области-Кузбасса, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

4.4. На обращение, текст которого не поддается прочтению либо не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ не дается, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

В соответствии с настоящим пунктом не подлежит рассмотрению по существу либо направлению для рассмотрения в иной орган сообщение, по форме и (или) иным признакам не соответствующее требованиям, которые предъявляются к обращениям в письменной форме, в том числе электронное сообщение, в котором содержатся, поздравления, благодарности, соболезнования, коммерческие (рекламные) предложения, только фото - и (или) видеоматериалы, ссылки на интернет-ресурсы, резюме, газетные вырезки и не изложена суть заявления, предложения или жалобы в текстовом формате.

4.5. В случае если гражданином устранены причины, по которым не мог быть дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, и направлено обращение, отвечающее установленным требованиям, оно регистрируется и рассматривается как первичное.

4.6. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается заявителю с разъяснением порядка обжалования решения суда.

4.7. Ответ на обращение не дается, если данный ответ 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.

4.8. При подготовке ответа на повторное (неоднократное) обращение, содержащее вопрос, на который гражданину был направлен письменный ответ по существу на ранее направленное обращение, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо вправе предупредить гражданина о прекращении переписки в случае поступления от него в последующем обращения по данному вопросу, не содержащего новых доводов и обстоятельств.

4.9. В случае рассмотрения обращения, содержащего вопрос, на который гражданину неоднократно направлялись письменные ответы по существу на ранее направленные главе округа, первому заместителю главы округа, одному и тому же заместителю главы округа или одному и тому же должностному лицу обращения, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, глава округа, первый заместитель главы округа, заместитель главы округа, должностное лицо на основании оценки объективности и всесторонности рассмотрения предыдущих обращений гражданина вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. При этом гражданин уведомляется о принятом решении.

В случае поступления от гражданина обращения, содержащего вопрос, по которому ранее прекращена переписка, и при отсутствии в нем новых доводов и обстоятельств, ему направляется в течение семи дней уведомление о ранее принятом решении о прекращении переписки по поставленному в обращении вопросу с указанием исходящего регистрационного номера и даты ответа о прекращении переписки.

4.10. Обращения, в которых содержатся сведения о возможных нарушениях законодательства о противодействии коррупции муниципальными служащими, ставятся на контроль и направляются главе округа, а также в отдел по профилактике коррупционных и иных правонарушений администрации для рассмотрения в рамках своих полномочий.

4.11. При поступлении обращения, содержащего вопрос, который затрагивает 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 на официальном сайте администрации в сети «Интернет» с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона № 59-ФЗ.

В случае поступления в администрацию обращения, содержащего вопрос, ответ на который в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ размещен на официальном сайте администрации в сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта администрации в сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении.

4.12. В случае поступления в течение срока рассмотрения обращения заявления гражданина о прекращении рассмотрения обращения, оно регистрируется в установленном порядке и направляется для принятия решения должностному лицу, осуществляющему рассмотрение обращения по существу вопроса.

В случае принятия решения о прекращении рассмотрения обращения по существу вопроса, гражданин уведомляется о принятом решении.

5. Сроки рассмотрения обращений

5.1. Обращения, поступившие в соответствии с компетенцией, рассматриваются в течение 30 календарных дней со дня их регистрации.

Должностным лицом, предварительно рассмотревшим обращение, может быть установлен сокращенный срок рассмотрения обращения, о чем указывается в резолюции.

Если обращение поступило в отраслевой (функциональный) или территориальный орган администрации через отдел, срок исчисляется с даты регистрации в отделе.

Если установленный срок рассмотрения обращения истекает в выходной или праздничный день, последним днем рассмотрения считается предшествующий ему рабочий день.

Окончанием срока рассмотрения обращения считается дата направления ответа гражданину.

5.2. В исключительных случаях, либо при направлении запросов в другие органы, срок рассмотрения обращения может быть продлен не более чем на 30 календарных дней. Гражданина уведомляют о продлении срока рассмотрения обращения не позднее истечения первоначального контрольного срока.

6. Направление ответов и уведомлений гражданам

6.1. Ответ на обращение должен содержать конкретную информацию по всем поставленным в нем вопросам.

6.2. Ответ на обращение подписывается главой округа, первым заместителем главы округа, заместителями главы округа, руководителями отраслевых (функциональных) и территориальных органов администрации.

6.3. Ответ на обращение, зарегистрированное в СЭД в электронном виде, прикрепляется к регистрационно-контрольной карточке в СЭД.

6.4. Регистрация ответов и уведомлений гражданам по обращениям, зарегистрированным в СЭД, осуществляется в СЭД. Регистрационные номера ответов и уведомлений состоят из уникального кода администрации, части тематического кода вопроса, порядкового номера обращения, числового префикса, обозначающего вид исходящего документа по обращению. Номер исходящему документу по обращению присваивается в автоматическом режиме в СЭД, за исключением числового префикса, обозначающего вид исходящего документа по обращению (проставляется вручную).

6.5. Ответ на обращение оформляется на соответствующем бланке администрации, отраслевых (функциональных) и территориальных органов администрации, содержит дату, регистрационный номер, наименование должности лица, подписавшего ответ, его инициалы, фамилию, подпись, а также фамилию, имя, отчество, телефон непосредственного исполнителя в соответствии со сложившейся в администрации практикой работы со служебной корреспонденцией и требованиями государственного стандарта оформления документов.

В адресной части бланков ответов (уведомлений) указываются фамилия и инициалы гражданина, его почтовый и (или) электронный адрес в соответствии с формой направляемого ответа.

6.6. Ответ на обращение, поступившее в письменной форме, направляется в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, либо по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале или в иной информационной системе государственного органа или органа местного самоуправления, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, при использовании Единого портала или иной информационной системы, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме.

Ответ направляется в виде электронного образа документа, получаемого путем сканирования письменного ответа.

В случае если гражданин в обращении, поступившем в форме электронного документа, выразил просьбу о направлении ответа на почтовый адрес, в адресной части бланка ответа дополнительно указывается почтовый адрес.

В случае если гражданин в обращении в письменной форме указал адрес электронной почты для направления ответа, в адресной части бланка ответа дополнительно указывается адрес электронной почты.

6.7. Ответ в форме электронного документа направляется с электронного адреса специалиста отдела, отраслевого (функционального) или территориального органа администрации, в котором рассматривалось

обращение, с сохранением подтверждения факта отправки электронного документа на указанный в обращении электронный адрес.

6.8. Уведомления гражданам направляются в форме, соответствующей форме поступления обращения, и в сроки, установленные Федеральным законом № 59-ФЗ и настоящим Положением.

7. Работа с обращениями граждан, поступившими в администрацию и поставленными на контроль

7.1. На контроль в администрации обращения ставятся с целью восстановления или защиты нарушенных прав, свобод или законных интересов граждан, устранения недостатков в работе, получения информации по вопросам, с которыми граждане обращаются неоднократно, а также получения информации для подготовки информационно-аналитического материала.

7.2. Обращения граждан и запросы, связанные с рассмотрением обращений, поступившие в администрацию из органов, входящих в единую систему публичной власти Кемеровской области-Кузбасса, ставятся на особый контроль. Ответы, направляемые в эти органы, подписываются главой округа, первым заместителем главы округа, заместителями главы округа.

7.3. На учетной карточке обращения, поставленного на контроль, проставляется штамп «контроль» или «особый контроль».

7.4. Основанием для снятия обращения с контроля является направление письменного ответа гражданину на поставленные в его обращении вопросы.

7.5. Если в ответе гражданину указывается только срок решения вопросов, содержащихся в обращении, то обращение может быть поставлено на дополнительный контроль. На учетной карточке обращения, поставленного на дополнительный контроль, проставляется штамп «дополнительный контроль».

После окончательного решения вопросов, поставленных в обращении, глава округа, первый заместитель главы округа, заместители главы округа, рассматривавшие обращение, на основе представленной информации принимают решение о снятии обращения с дополнительного контроля. Гражданину направляется окончательный ответ.

7.6. Обращение снимает с контроля путем проставления подписи в регистрационно-контрольной карточке обращения:

глава округа, если обращение поступило на имя главы округа и в адрес администрации округа, а также на личном приеме главы округа, либо уполномоченного им лица;

первый заместитель главы округа, заместитель главы округа, если обращение поступило на имя первого заместителя главы округа, заместителей главы округа или на личном приеме первого заместителя главы округа, заместителей главы округа, либо уполномоченных ими лиц.

7.7. Снятые с контроля обращения граждан, оформленные в дела, хранятся в отделе в течение 5 лет (в соответствии с утвержденной номенклатурой). Дела с истекшим сроком хранения уничтожаются.

В состав дела входят:

регистрационно-контрольная карточка обращения;
подлинник или копия обращения;
копия уведомления гражданина о передаче его обращения на рассмотрение в иной орган или иному должностному лицу (если оно имело место быть);
копия уведомления гражданина, направившего обращение, о продлении срока рассмотрения обращения, если рассмотрение продлевалось;
копия ответ гражданину по результатам рассмотрения его обращения;
другие материалы, связанные с рассмотрением обращения.

7.8. Контроль за соблюдением сроков, полнотой и качеством рассмотрения обращений граждан, зарегистрированных в СЭД, осуществляет отдел.

8. Личный прием граждан

8.1. Личный прием граждан в администрации проводится в приемные дни по адресу: г. Белово, ул. Ленина, 10;

личный прием граждан проводится главой округа, первым заместителем главы округа, заместителями главы округа. Информация об установленных днях, часах приема размещена на информационном стенде в здании администрации, на официальном сайте администрации в сети «Интернет».

8.2. График личного приема граждан составляется на год и утверждается главой округа. График доводится до сведения граждан путем размещения на информационном стенде в здании администрации и на официальном сайте администрации в сети «Интернет».

Организационно-техническое обеспечение личного приема граждан, проводимого главой округа, первым заместителем главы округа, заместителями главы округа, осуществляют помощник главы округа и отдел.

8.3. Личный прием главы округа осуществляется по предварительной записи. Запись на прием производится помощником главы округа ежедневно (кроме выходных и праздничных дней): понедельник-четверг с 08:00 до 12:00 часов и с 13:00 до 17:00 часов, в пятницу и предпраздничные дни с 08:00 до 12:00 часов и с 13:00 до 16:00 часов по телефону 8(38452) 2-81-33. Телефон для справок (консультаций) о порядке рассмотрения обращений граждан: 8(38452) 2-69-35.

У гражданина уточняются его фамилия, имя, отчество (при наличии), адрес регистрации, адрес фактического проживания, причины его обращения и существо вопроса.

8.4. По решению главы округа, первого заместителя главы округа, заместителей главы округа, осуществляющих личный прием граждан, в приеме могут участвовать другие должностные лица администрации по компетенции.

8.5. В случае отсутствия в день приема главы округа, первого заместителя главы округа, заместителей главы округа прием заявителей осуществляют уполномоченные на то лица.

8.6. Личный прием граждан первым заместителем главы округа, заместителями главы округа производится с учетом их компетенции, без предварительной записи, в часы приема.

8.7. Личный прием граждан руководителями отраслевых (функциональных) и территориальных органов администрации проводится согласно утвержденному в этих органах графику.

График доводится до сведения граждан путем размещения на информационном стенде в здании администрации, здании территориального органа администрации, а также на официальном сайте территориального органа администрации.

Ответственность за организационно-техническое обеспечение личных приемов руководителями отраслевых (функциональных) и территориальных органов администрации осуществляется сотрудниками отраслевых (функциональных) и территориальных органов администрации.

8.8. Право на внеочередной прием в дни и часы, установленные для приема граждан, имеют:

- ветераны и инвалиды Великой Отечественной войны;
- ветераны и инвалиды боевых действий;
- инвалиды 1-й и 2-й групп, их законные представители;
- родители (опекуны, попечители, приемные родители), имеющие детей-инвалидов, а также на попечении, которых находятся трое и более детей;
- родители, явившиеся на личный прием с ребенком в возрасте до трех лет;
- Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации и полные кавалеры ордена Славы;
- Сенаторы Российской Федерации, депутаты Государственной Думы.

Граждане, прибывшие на личный прием без записи, могут быть приняты должностным лицом с его согласия и с учетом времени приема.

8.9. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

8.10. Перед началом приема заполняется карточка личного приема на бумажном носителе, в которую вносится дата приема, фамилия, имя, отчество (при наличии), адрес регистрации гражданина (на основании документа, удостоверяющего личность), адрес фактического проживания, адрес для направления ответа, номер телефона (при наличии), фамилия, имя отчество должностного лица, осуществляющего прием. Во время личного приема в карточку заносится содержание устного обращения, поступившего от гражданина.

8.11. По итогам личного приема должностное лицо, проводившее прием, подписывает карточку личного приема и вносит в нее содержание решения, принятого по обращению.

В случае если личный прием по поручению должностного лица из числа указанных в пункте 8.1. настоящего Положения проводился уполномоченным им лицом, карточки личного приема передаются ему для доклада об итогах приема, согласования и (или) выдачи поручений по обращениям.

8.12. Карточка личного приема, проводимого главой округа, первым заместителем главы округа, заместителями главы округа, подлежит регистрации в СЭД в течение трех дней со дня проведения личного приема.

Срок рассмотрения обращения, поступившего в ходе личного приема, исчисляется с даты приема граждан.

Копия карточки личного приема гражданину не выдается.

В случае необходимости для документационного обеспечения личного приема привлекаются сотрудники отдела.

8.13. Обращение в письменной форме, принятое в ходе личного приема главы округа, первого заместителя главы округа, заместителей главы округа, подлежит регистрации в СЭД и рассмотрению в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ и настоящим Положением.

8.14. В случае если в изложенном устном обращении содержатся факты и обстоятельства, являющиеся очевидными, и не требуют дополнительной проверки, ответ с согласия гражданина дается устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема. В остальных случаях гражданину направляется письменный ответ по существу поставленных им в обращении вопросов.

8.15. Если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, гражданину дается разъяснение о причинах, по которым вопрос не может быть разрешен в ходе приема, разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

8.16. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, так как ему ранее были даны ответы по существу поставленных в обращении вопросов, о чем делается запись в карточке личного приема.

8.17. Гражданину может быть отказано в проведении личного приема в случае, если:

у гражданина отсутствует документ, удостоверяющий его личность;

гражданин имеет явные признаки наркотического, токсического или алкогольного опьянения либо находится в состоянии повышенной поведенческой активности с явными признаками агрессии.

В случае если гражданин совершает в администрации действия, представляющие непосредственную угрозу для его жизни, жизни и здоровья окружающих, сотрудники администрации имеют право вызвать сотрудников полиции и (или) работников скорой медицинской помощи.

.

9. Личный прием граждан с выездом в населенные пункты

9.1. Выездные приемы граждан в населенных пунктах Беловского муниципального округа (далее - выездные приемы) проводятся должностными лицами, указанными в пункте 8.1. настоящего Положения согласно графику, утвержденному главой округа, а также по его инициативе в ходе встреч с населением, трудовыми коллективами.

График выездных приемов размещается на информационном стенде в

здании администрации.

9.2. Выездной прием проводится в порядке, установленном пунктами 8.4, 8.5, 8.8-8.12, 8.14-8.17 настоящего Положения.

9.3. Обращения в письменной форме, адресованные главе округа, первому заместителю главы округа, заместителям главы округа, и принятые в ходе выездных приемов, в течение 2 рабочих дней после проведения приема передаются в отдел для организации рассмотрения в соответствии с настоящим Положением.

9.4. Информация о времени и месте проведения выездных приемов направляется в соответствующий территориальный орган администрации для размещения на информационном стенде, информационных досках и доведения до граждан.

10. Рассмотрение отдельных видов устных обращений

Устные обращения граждан, поступившие по «Телефону доверия» главы округа (8(38452)2-81-33), во время проведения «прямых телефонных линий» главой округа, первым заместителем главы округа, заместителями главы округа, руководителями отраслевых (функциональных) и территориальных органов администрации, рассматриваются в порядке, установленном пунктами 8.10-8.12, 8.14-8.16 и в сроки, установленные разделом 5 настоящего Положения, если должностными лицами, рассмотревшими обращение, не установлены сокращенные сроки рассмотрения обращения.

11. Аналитическая и информационно-справочная работа

11.1. Отдел осуществляет подготовку оперативных информационно-статистических обзоров, тематических справок, кратких аналитических записок, графических материалов о работе с обращениями граждан для доклада главе округа, первому заместителю главы округа, заместителям главы округа на совещаниях, коллегиях администрации.

11.2. Отдел ежеквартально направляет в Управление по работе с обращениями граждан Администрации Правительства Кемеровской области-Кузбасса отчеты и статистические сведения в соответствии с утвержденными формами, а также по итогам первого полугодия и года - аналитические записки об анализе работы с обращениями граждан.

11.3. В соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 17 апреля 2017 года № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций» ежемесячно до пятого числа месяца, следующего за отчетным периодом, на дату последнего дня месяца отчетного периода отдел представляет в закрытой части информационного ресурса в сети «Интернет» (портал ССТУ.РФ) отчет о результатах рассмотрения вопросов, содержащихся в поступивших обращениях, и принятых по ним мерах.

11.4. По итогам полугодия отдел публикует информацию о количестве, характере и результатах рассмотрения поступивших обращений на

официальном сайте в сети «Интернет».

12. Обжалование решений или действий (бездействия) должностных лиц администрации

Гражданин вправе обжаловать принятое по обращению решение или действие (бездействие) должностного лица администрации в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.