

**АДМИНИСТРАЦИЯ  
ЯСИНОВАТСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО ОКРУГА  
ДОНЕЦКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ**

**РАСПОРЯЖЕНИЕ**

от 15 марта 2024г.  
г. Ясиноватая

№ 41/р

Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан  
в администрации Ясиноватского муниципального округа  
Донецкой Народной Республики

В соответствии с Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», руководствуясь Уставом муниципального образования Ясиноватский муниципальный округ Донецкой Народной Республики, принятым решением Ясиноватского муниципального совета Донецкой Народной Республики первого созыва от 10 ноября 2023 года № 27, Положением об администрации Ясиноватского муниципального округа Донецкой Народной Республики, утвержденным решением Ясиноватского муниципального совета Донецкой Народной Республики первого созыва от 17 ноября 2023 года № 29,

**РАСПОРЯЖАЮСЬ:**

1. Утвердить прилагаемое Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в администрации Ясиноватского муниципального округа Донецкой Народной Республики (далее – Положение).

2. Отделу по вопросам организационной работы и внутренней политики администрации Ясиноватского муниципального округа разместить Положение на официальном сайте администрации Ясиноватского муниципального округа в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

3. Контроль за исполнением настоящего распоряжения возложить на управляющего делами администрации Ясиноватского муниципального округа.

Заместитель главы  
администрации



И.С. Богданова

УТВЕРЖДЕНО

распоряжением администрации  
Ясиноватского муниципального  
округа

от 25.03.2024 № 41

## ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке рассмотрения обращений граждан в администрации  
Ясиноватского муниципального округа Донецкой Народной Республики

### 1. Общие положения

1.1. Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в администрации Ясиноватского муниципального округа Донецкой Народной Республики (далее - Положение) устанавливает основные требования к организации рассмотрения обращений граждан в администрации Ясиноватского муниципального округа Донецкой Народной Республики (далее по тексту – администрация округа).

1.2. В настоящем Положении используются основные понятия, предусмотренные Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.3. Действие настоящего Положения не распространяется на обращения граждан, поступающие в рамках предоставления государственных и муниципальных услуг, предоставляемых администрацией округа.

1.4. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, в администрацию округа. Почтовый адрес для направления обращений в администрацию округа: ул. Орджоникидзе, д. 147, г. Ясиноватая, м.о. Ясиноватский, Донецкая Народная Республика, 286000.

Адрес электронной почты: [info@yasinovataya.gov-dpr.ru](mailto:info@yasinovataya.gov-dpr.ru).

Контактные телефоны: +7(85636) 4-25-14, +7(85636) 4-32-28, +7(85636) 4-16-71.

1.5. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

1.6. Обращения могут быть поданы в виде предложений, заявлений и жалоб.

1.7. Централизованный учет и организацию рассмотрения обращений граждан, поступающих в администрацию округа, осуществляет главный специалист общего отдела администрации округа (далее по тексту - специалист, ответственный за организацию рассмотрения обращений).

1.8. Обращение может быть подано гражданином следующими способами:

1) направлено почтой;

2) передано в письменном виде специалисту, ответственному за организацию рассмотрения обращений;

3) передано в письменной форме непосредственно главе администрации Ясиноватского муниципального округа (далее – глава администрации) при проведении им информационных или иных публичных мероприятий;

4) направлено в форме электронного документа по электронной почте на электронный адрес администрации округа;

5) передано в письменной и устной форме в ходе проведения личного приема.

1.9. Рассмотрение обращений, поступивших в адрес отраслевых (функциональных) органов с правами юридического лица администрации округа, осуществляется в пределах компетенции их руководителями по правилам, определенным Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящим Положением.

С целью упорядочения работы по рассмотрению обращений граждан руководитель отраслевого (функционального) органа с правами юридического лица администрации округа должен назначить специалиста, ответственного за работу с обращениями граждан.

Обращение, поступившее в адрес структурного подразделения администрации в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению их руководителями.

1.10. Установленная настоящим Положением процедура рассмотрения обращений граждан распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц.

## **2. Требования к письменному обращению**

2.1. В письменном обращении гражданин в обязательном порядке указывает либо наименование органа, в который направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество и должность главы администрации, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения, излагает суть обращения, ставит личную подпись и дату. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

2.2. Обращение, поступившее в администрацию округа в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном для рассмотрения письменного обращения. В обращении гражданин указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

## **3. Прием и регистрация письменных обращений**

3.1. Прием обращений, поступивших в администрацию округа в соответствии с абзацами 1 - 3 пункта 1.9 настоящего Положения, осуществляет специалист, осуществляющий прием письменных обращений.

3.2. Специалист, осуществляющий прием письменных обращений, поступивших по почте:

1) вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), к тексту обращения подкалывается конверт;

2) прикладывает к письму поступившие документы.

3.3. Письменные обращения, поступившие на имя главы администрации округа, с пометкой «лично» не вскрываются и передаются адресату специалистом, осуществляющим прием письменных обращений, в день их поступления в администрацию округа.

В случае если обращение, поступившее с пометкой «лично», не является письмом личного характера, глава администрации округа передает его специалисту, ответственному за организацию рассмотрения обращений, для регистрации в день установления данного обстоятельства.

3.4. Глава администрации округа передает письменные обращения, принятые в ходе проведения личного приема, а также принятые при проведении им информационных или иных публичных мероприятий с участием населения, на регистрацию специалисту, ответственному за организацию рассмотрения обращений, не позднее дня, следующего за днем проведения личного приема, указанных мероприятий.

Письменные обращения регистрируются специалистом, ответственным за организацию рассмотрения обращений, в течение трех дней с момента их поступления главе администрации округа или уполномоченному им лицу.

3.5. Прием письменных обращений специалистом, ответственным за организацию рассмотрения обращений, проводится в рабочие дни.

По просьбе гражданина специалист, ответственный за организацию рассмотрения обращений, удостоверяет своей подписью на втором представленном гражданином экземпляре обращения факт принятия обращения с указанием даты, фамилии и инициалов.

3.6. Обращения, поступившие в форме электронного документа по электронной почте на электронный адрес администрации округа, регистрируются специалистом путем записи в электронный журнал, ответственным за организацию рассмотрения обращений, в сроки, установленные законодательством.

3.7. Письменные обращения подлежат обязательной регистрации специалистом, ответственным за организацию рассмотрения обращений, в форме электронного журнала.

При регистрации обращений граждан вносятся следующие сведения:

- дата регистрации;
- фамилия, имя, отчество автора (последнее - при наличии);
- почтовый адрес автора;
- социальное положение автора (при наличии таких сведений);
- сведения об адресате (орган, руководитель органа либо иные адресаты);
- форма поступления (в письменной форме, в форме электронного документа, в устной форме);
- кратность поступления обращения (первичное, повторное);
- краткое изложение вопроса (ов), содержащего(их)ся в обращении;
- код каждого вопроса, содержащегося в обращении, предусмотренный законодательством;

В ходе рассмотрения обращения также учитываются:

1) лицо, ответственное за рассмотрение обращения, или специалист, ответственный за подготовку ответа на обращение;

2) регистрационный номер и дата регистрации ответа на обращение;

- 3) результат рассмотрения обращения;
- 4) иная информация, связанная с рассмотрением обращения.

3.10. Гражданин вправе получить у специалиста, ответственного за организацию рассмотрения обращений, устную, в том числе по телефону, информацию о факте получения и регистрации его письменного обращения и о том, какому должностному лицу поручено его рассмотрение.

#### **4. Рассмотрение письменного обращения**

4.1. Зарегистрированные обращения направляются специалистом, ответственным за организацию рассмотрения обращений, главе администрации округа в день их регистрации. Глава администрации округа не позднее трех дней с момента регистрации обращения должен определить и указать на обращении лицо, ответственное за подготовку ответа на обращение, характер действий и передать обращение специалисту, ответственному за организацию рассмотрения обращений.

Лицо, ответственное за подготовку ответа на обращение, назначается путем проставления на обращении его фамилии первым в списке исполнителей.

4.2. Специалист, ответственный за организацию рассмотрения обращений, вносит указанные сведения в электронный журнал и передает обращение лицу, ответственному за подготовку ответа на обращение, в день получения обращения с проставленной резолюцией.

4.3. Обращение, поступившее в адрес администрации округа в соответствии с ее компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению главой администрации округа или уполномоченным им лицом.

4.4. В случае если обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации округа:

- 1) лицо, ответственное за подготовку ответа на обращение, в течение установленного законодательством срока со дня регистрации обращения готовит проект письма о направлении обращения в соответствующий орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, и уведомления о переадресации обращения гражданину, направившему обращение, и передает его для подписания главе администрации округа или уполномоченному им лицу;

- 2) лицо, ответственное за подготовку ответа на обращение, в течение установленного законодательством срока со дня регистрации обращения направляет обращение в соответствующий орган или должностному лицу, в

компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, и уведомляет гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

4.5. В случае если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких органов или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие органы или соответствующим должностным лицам в порядке, предусмотренном пунктом 4.4 настоящего Положения.

4.6. Глава администрации округа или уполномоченное им лицо, при направлении обращения на рассмотрение в другой орган или иному должностному лицу в случае необходимости имеет право запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения обращения.

4.7. Жалобы граждан не направляются на рассмотрение должностным лицам, решение или действие (бездействие) которых обжалуются.

4.8. В случае если в соответствии с запретом, предусмотренным пунктом 4.7. настоящего Положения, невозможно направление жалобы на рассмотрение должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину в порядке, предусмотренном пунктом 4.4 настоящего Положения, с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

4.9. Глава администрации округа или уполномоченное лицо дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в главе 5. настоящего Положения, а также в случае, если обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации округа.

4.10. При рассмотрении обращения лицо, ответственное за подготовку ответа на обращение:

1) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

2) запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других органах или у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;



качество рассмотрения обращений – на руководителя структурного подразделения, на которого возложена подготовка ответа на обращение.

8.3. Контроль за рассмотрением обращений, поступающих в структурное подразделение администрации округа, осуществляет специалист, ответственный за работу с обращениями граждан.

8.4. На контроль ставятся все обращения, поступившие в администрацию округа.

8.5. Еженедельно по пятницам специалист, ответственный за организацию рассмотрения обращений, направляет лицу, ответственному за рассмотрение обращения, письменное напоминание об истечении срока исполнения обращения.

8.6. Специалист, ответственный за организацию рассмотрения обращений, проверяет правильность оформления ответа. Ответы, не соответствующие требованиям, предусмотренным настоящим Положением, возвращаются специалисту, ответственному за подготовку ответа на обращение, на доработку.

8.7. Обращения граждан считаются исполненными и снимаются с контроля, если рассмотрены все поставленные вопросы, по ним приняты необходимые меры и даны письменные ответы.

8.8. Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения не является основанием для снятия обращения с контроля.

8.9. Специалист, ответственный за организацию рассмотрения обращений, ежегодно готовит отчет о работе с обращениями граждан и размещает его на официальном сайте администрации округа в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Отчет должен содержать следующие данные:

1) количество письменных обращений граждан, поступивших в администрацию округа;

2) количество граждан, принятых в ходе личных приемов;

3) количество письменных обращений, по которым принято решение о полном или частичном удовлетворении, об отказе в удовлетворении обращений;

4) количество обращений, рассмотренных с нарушением сроков.

3) запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в структурных подразделениях администрации округа;

4) принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина.

4.11. Лицо, ответственное за подготовку ответа на обращение, готовит письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в главе 5. настоящего Положения, и направляет его на подпись главе администрации округа или уполномоченному им лицу.

Проекты ответов на обращения граждан подлежат письменному согласованию с отделом правового обеспечения, должностным лицом из числа руководства, на которого возложена координация деятельности исполнителя.

4.12. В результате рассмотрения обращения глава администрации округа или уполномоченное лицо принимает одно из следующих решений:

- 1) о полном или частичном удовлетворении;
- 2) об отказе в удовлетворении обращения;
- 3) об уведомлении гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой орган или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

4.13. Глава администрации округа или уполномоченное лицо возвращает проект письма с ответом на обращение на доработку или подписывает ответ.

4.14. В случае принятия решения о полном или частичном удовлетворении обращения лицо, ответственное за подготовку ответа на обращение, осуществляет необходимые меры по исполнению такого решения.

4.15. В письменном ответе гражданину, в том числе в уведомлении о перенаправлении обращения, сообщается о порядке обжалования этого решения либо об ином порядке восстановления или защиты нарушенных прав, свобод или законных интересов гражданина.

4.16. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

4.17. Ответы на обращения подписываются главой администрации округа или уполномоченным им лицом, передаются специалисту, ответственному за организацию рассмотрения обращений.

Специалист, ответственный за организацию рассмотрения обращений, регистрирует ответ на обращение и обеспечивает направление ответа на обращение гражданину.

4.18. Письменный ответ на коллективное обращение граждан направляется одному из авторов обращения, указанному в обращении в качестве получателя ответа или представителя всех авторов обращения при его рассмотрении. Если такое лицо в коллективном обращении не указано, ответ направляется одному из списка граждан, подписавших обращение, для доведения содержания ответа до сведения остальных авторов обращения.

4.19. Обращения, поступившие в форме электронного документа по электронной почте, рассматриваются в соответствии с настоящей главой.

Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в администрацию округа в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в администрацию округа в письменной форме. Кроме того, на поступившее в администрацию округа 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 части 2 статьи 6 Федерального закона от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте администрации округа в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

4.20. Гражданин на стадии рассмотрения обращения 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 статье 11 Федерального закона

от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», а в случае, предусмотренном частью 5.1 статьи 11 Федерального закона от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», 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.

4.21. Если гражданин приложил к своему обращению или передал при рассмотрении обращения подлинные документы, а также копии документов, которые имеют для него ценность или необходимы ему для дальнейшей защиты своих прав, то по его запросу документы должны быть возвращены гражданину специалистом, ответственным за организацию рассмотрения обращений, в течение 3 дней со дня получения запроса.

Специалист, ответственный за организацию рассмотрения обращений, делает копии возвращаемых документов.

## **5. Рассмотрение отдельных видов письменных обращений**

5.1. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, обращение остается без рассмотрения. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, то обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

5.1.1. 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 Главе Донецкой Народной Республики с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

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

5.3. Письменное обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица администрации округа, также членов его семьи, глава администрации округа или его заместитель вправе оставить без ответа по существу поставленных в нем вопросов. Гражданину, направившему такое обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

5.4. 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, должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.4.1. В случае, 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 семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

5.5. 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, глава администрации округа либо уполномоченное им 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 администрацию округа, о данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

5.5.1. В случае поступления в администрацию округа письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте администрации округа в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-

телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

5.6. В случае если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

5.7. Ответы гражданину, направившему обращение, в случаях, предусмотренных пунктами 5.2. - 5.6. настоящей главы, даются в соответствии с главой 4. настоящего Положения.

5.8. Заявитель имеет право ознакомиться с материалами дела по рассмотрению его обращения, произвести фотосъемку материалов дела или получить копии документов (исключение составляют материалы дела, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую законом тайну). В таком случае заявитель подает письменное заявление главе администрации округа, которое рассматривается в течение трех рабочих дней. После получения заявления с резолюцией от главы администрации округа специалист, ответственный за организацию рассмотрения обращений направляет заявителю письменное уведомление о возможности ознакомиться с материалами дела, произвести фотосъемку или получить копии документов.

## **6. Организация личного приема**

6.1. Личный прием проводится главой администрации округа, его заместителями, управляющим делами администрации округа не реже одного раза в неделю.

6.2. Проведение личного приема главой администрации округа, его заместителями, управляющим делами администрации округа обеспечивается специалистом, ответственным за организацию рассмотрения обращений.

Запись на прием проводится специалистом, ответственным за организацию рассмотрения обращений, секретарем общего отдела ежедневно с 9.00 до 15.00 (кроме выходных и праздничных дней).

6.3. Прием граждан осуществляется в порядке очередности.

6.4. Правом на первоочередной прием обладают:

1) ветераны Великой Отечественной войны, ветераны и инвалиды боевых действий, члены их семей, члены семей погибших (умерших) ветеранов и инвалидов боевых действий;

2) инвалиды 1 группы и их опекуны, родители, опекуны и попечители детей-инвалидов;

3) беременные женщины;

4) родители, явившиеся на личный прием с ребенком в возрасте до трех лет;

5) иные категории граждан в соответствии с частью 7 статьи 13 Федерального закона от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

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

6.6. В ходе личного приема заполняется карточка личного приема по форме согласно приложению к настоящему Положению, в которой указывается дата приема, фамилия, имя, отчество заявителя, адрес места жительства, место работы, краткое содержание вопроса.

6.7. 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. В остальных случаях дается письменный ответ.

6.8. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации округа, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

6.10. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением. Глава администрации округа или уполномоченное лицо передает письменное обращение специалисту, ответственному за организацию рассмотрения обращений, для регистрации в день проведения личного приема, в ходе которого оно поступило.

6.11. При согласии главы администрации округа или уполномоченного лица в ходе личного приема заявитель вправе использовать технические средства (аудио- и видеозапись, кино- и фотосъемку).

Заявителю могут отказать в приеме или в записи на прием, если он без разрешения ведет аудио- или видеозапись и отказывается прекратить ее.

Глава администрации округа или уполномоченное лицо при проведении личного приема имеет право на аудио- или видеозапись, при этом заявитель уведомляется о применении технических средств до его начала.

## **7. Сроки рассмотрения обращений**

7.1. Письменное обращение, поступившее в администрацию округа, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации.

7.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения, глава администрации округа вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

7.3. Глава администрации округа при рассмотрении обращения вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений.

7.4. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации округа, направляется в сроки, установленные законодательством, со дня регистрации в соответствующий орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

## **8. Контроль за рассмотрением обращений граждан**

8.1. Контроль за полнотой и качеством рассмотрения обращений включает в себя проведение анализа соблюдения сроков и полноты рассмотрения поставленных в обращениях вопросов и осуществление мер по выявлению и устранению причин нарушений прав, свобод и законных интересов граждан.

8.2. Контроль за организацию работы и рассмотрение обращений, поступающих в администрацию округа, осуществляет управляющий делами администрации округа.

Контроль за сроками подготовки ответов возлагается на специалиста, ответственного за организацию рассмотрения обращений, за полноту и



8.10. Специалист, ответственный за организацию рассмотрения обращений, осуществляет анализ рассмотрения обращений.

Анализ должен содержать:

- 1) статистическую информацию о поступлении и результатах рассмотрения обращений;
- 2) тематику обращений;
- 3) соблюдение порядка и сроков рассмотрения обращений.

### **9. Формирование дел по обращениям граждан**

9.1. Обращения граждан после их рассмотрения со всеми относящимися к ним документами формируются в дело согласно номенклатуре дел администрации округа. Формирование и хранение обращений осуществляется общим отделом администрации округа.

9.2. При формировании дел проверяется правильность направления документов дела, их полнота. Нерассмотренные обращения граждан, а также неправильно оформленные документы, также формируются в дело.

9.3. Дела с обращениями граждан хранятся в течение пяти лет, затем уничтожаются в установленном порядке.

Заместитель главы администрации



К.Ю. Лисовенко

Начальник общего отдела



А.В. Полянская

