



**ГЛАВА АДМИНИСТРАЦИИ  
ПОГРАНИЧНОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО ОКРУГА  
ПРИМОРСКОГО КРАЯ**

**РАСПОРЯЖЕНИЕ**

18.07.2014

п. Пограничный

№ 266

**Об утверждении Порядка работы с обращениями граждан и организаций  
в Администрации Пограничного муниципального округа**

В соответствии с Федеральным законом от 6 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»; Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Уставом Пограничного муниципального округа

1. Утвердить Порядок работы с обращениями граждан и организаций в Администрации Пограничного муниципального округа (прилагается).
2. Настоящее распоряжение разместить на официальном сайте Администрации и Думы Пограничного муниципального округа в сети «Интернет».
3. Контроль за исполнением настоящего распоряжения возложить на начальника отдела муниципальной службы, кадров, делопроизводства и противодействия коррупции Администрации Пограничного муниципального округа Е.В. Атаманчук.

Глава Администрации  
муниципального округа



О.А. Александров

Утвержден  
распоряжением главы Администрации  
Пограничного муниципального округа  
от 16.07.2022 № 266

## **Порядок работы с обращениями граждан и организаций в Администрации Пограничного муниципального округа**

### 1. Общие положения

Настоящий Порядок устанавливает процесс организации работы с обращениями граждан и организаций в Администрации Пограничного муниципального округа.

В Администрации рассматриваются индивидуальные и коллективные предложения, заявления и жалобы граждан и организаций (далее - обращения граждан и организаций), а также ходатайства в их поддержку по вопросам сфер деятельности Администрации, порядка исполнения муниципальных функций и оказания муниципальных услуг, поступающие в письменной форме, в форме электронных сообщений или в форме устного личного обращения к должностному лицу во время приема граждан.

Организация работы с обращениями граждан и организаций возлагается распоряжением Главы Администрации на отдел муниципальной службы, кадров, делопроизводства и противодействия коррупции Администрации.

Поступившие в Администрацию письменные обращения граждан и организаций докладываются Главе Администрации и направляются для исполнения в соответствующие структурные подразделения Администрации согласно поручению Главы Администрации.

### 2. Требования к письменному обращению, сроки направления, регистрации и рассмотрения письменного обращения

Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование органа местного самоуправления, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

В обращении, поступившем в Администрацию Пограничного муниципального округа или должностному лицу в форме электронного документа,

гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

Письменное обращение заявителя подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Администрацию, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации.

В случае направления дополнительного запроса (при необходимости запроса дополнительных документов), связанного с рассмотрением обращения, данный срок может быть продлен не более чем на 30 дней с уведомлением заявителя о продлении срока его рассмотрения, а также, при необходимости, уведомлением организации, направившей обращение.

Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации Пограничного муниципального округа, направляется в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением заявителя, направившего обращение о переадресации обращения.

При направлении обращения заявителя на рассмотрение в другой орган государственной и муниципальной власти или соответствующему должностному лицу, при необходимости, в указанных органах или у должностного лица запрашиваются документы и материалы о результатах рассмотрения обращения.

Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, в течение 7 дней со дня его регистрации, обращение подлежит направлению по компетенции в соответствующий государственный орган.

Если в обращении обжалуется судебное решение, то в течение 7 дней со дня регистрации обращение возвращается заявителю, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения, при этом снимается копия обращения для последующего хранения его в деле.

Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, оно не подлежит рассмотрению, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается заявителю, направившему обращение (если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению).

Если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит рассмотрению, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

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 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, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

В случае поступления в Администрацию письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте Администрации и Думы Пограничного муниципального 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.

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.

Анонимные обращения (без подписи автора, указания фамилии и адреса для ответа), обращения, не поддающиеся прочтению, содержащие нецензурные выражения, а также дубликатные обращения (второй и последующие экземпляры одного обращения, направленные гражданином в различные органы государственной власти и органы местного самоуправления, или обращения, повторяющие текст предыдущего обращения, на которое дан ответ) в Администрации, как правило, не рассматриваются. В случае поступления дубликатных обращений могут направляться уведомления о ранее данных ответах или копии этих ответов.

Сообщения, в том числе анонимные, о совершенных или готовящихся преступлениях пересылаются Администрацией в соответствующие правоохранительные органы.

### 3. Обращения, поступившие в форме электронных сообщений (Интернет - сообщений)

Для приема обращений граждан и организаций в форме электронных сообщений (Интернет - сообщений), применяется специализированное программное обеспечение, предусматривающее заполнение заявителем реквизитов, необходимых для работы с обращениями и для письменного ответа, и, в случае не заполнения указанных реквизитов, информирующее заявителя о невозможности принять обращение. Адрес электронной почты автора и электронная цифровая подпись являются дополнительной информацией.

В случае, если в интернет - обращении заявителем указан адрес электронной почты, по этому адресу направляется уведомление о приеме обращения или об отказе в рассмотрении (с обоснованием причин отказа), после чего обращение распечатывается и дальнейшая работа с ним ведется как с письменным.

Основанием для отказа в рассмотрении интернет-обращения помимо оснований, указанных в пункте 2 настоящего Порядка, также может являться:

- а) указание автором недействительных сведений о себе и/или адреса для ответа;
- б) поступление дубликата уже принятого электронного сообщения;
- г) некорректность содержания электронного сообщения;
- д) невозможность рассмотрения обращения без необходимых документов и

личной подписи (в отношении обращений, для которых установлен специальный порядок рассмотрения).

Ответ на интернет -обращение может направляться как в письменной форме, так и в форме электронного сообщения.

#### 4. Личный прием граждан

Личный прием граждан в Администрации Пограничного муниципального округа проводится главой Администрации, заместителями главы Администрации, а также иными уполномоченными лицами.

Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах устанавливается Графиком приема граждан по личным вопросам руководителями Администрации Пограничного муниципального округа.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. 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. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Федеральным законом.

В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию данного органа местного самоуправления или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

#### 5. Результат рассмотрения обращений граждан и организаций

Обращения граждан считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные ответы. При повторном обращении дополнительное рассмотрение разрешенных обращений граждан проводится в случаях выявления новых обстоятельств и изменений нормативного правового регулирования в сфере, касающейся решения вопроса, вызывающего указанные обращения.

#### 6. Анализ рассмотрения обращений

Руководители структурных подразделений обеспечивают учет и анализ вопросов, содержащихся в обращениях граждан и организаций, в том числе анализ следующих данных:

- а) количество и характер рассмотренных обращений граждан;
- б) количество и характер рассмотренных обращений организаций;
- в) количество и характер решений, принятых по обращениям граждан и организаций Администрацией в пределах его полномочий;
- г) количество и характер судебных споров с гражданами, а также сведения о принятых по ним судебных решениях;
- д) количество и характер судебных споров с организациями, а также сведения о принятых по ним судебных решениях.

Руководители структурных подразделений организуют учет и анализ этих вопросов и подготавливают предложения, направленные на устранение недостатков, в том числе в области нормативного правового регулирования.

По итогам каждого полугодия и года отдел муниципальной службы, кадров, делопроизводства и противодействия коррупции Администрации обобщает результаты анализа обращений граждан и организаций и представляет соответствующий доклад Главе Администрации, а также размещает на официальном сайте Администрации и Думы Пограничного муниципального округа в сети интернет.

#### 7. Ответственность за нарушение сроков и порядка рассмотрения обращений

Лица, виновные в нарушении сроков и порядка рассмотрения обращений, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации. (Статья 5.59. Нарушение порядка рассмотрения обращений граждан "Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях")

Нарушение установленного порядка рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, должностными лицами органов местного самоуправления, муниципальных учреждений -

влечет наложение административного штрафа в размере от пяти тысяч до десяти тысяч рублей.