

Администрация  
Кстовского муниципального округа  
Нижегородской области  
**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**  
02.02.2023 № 334

Об утверждении Положения о порядке организации работы с обращениями граждан в администрации Кстовского муниципального округа Нижегородской области

В соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Уставом Кстовского муниципального округа Нижегородской области, утвержденного решением Совета депутатов Кстовского муниципального округа Нижегородской области от 29.09.2022 №181, решением Совета депутатов Кстовского муниципального округа Нижегородской области от 07.10.2022 № 187 «Об утверждении структуры администрации Кстовского муниципального округа», решением Совета депутатов Кстовского муниципального округа Нижегородской области от 23.08.2022 №119 «О переименовании администрации Кстовского муниципального района в администрацию Кстовского муниципального округа Нижегородской области и реорганизации администрации Кстовского муниципального округа Нижегородской области в форме присоединения к ней администрации Афонинского сельсовета Кстовского муниципального района Нижегородской области, администрации Безводнинского сельсовета Кстовского района Нижегородской области, администрации Ближнеборисовского сельсовета Кстовского муниципального района Нижегородской области, администрации Большеельнинского сельсовета Кстовского района Нижегородской области, администрации Большемокрынского сельсовета Кстовского муниципального района Нижегородской области, администрации Запрудновского сельсовета Кстовского муниципального района Нижегородской области, администрации Новоликеевского сельсовета Кстовского района Нижегородской области, администрации Прокошевского сельсовета Кстовского района Нижегородской области, администрации муниципального образования «Работкинский сельсовет» Кстовского муниципального района Нижегородской области, администрации Ройкинского сельсовета Кстовского района Нижегородской области, администрации Слободского сельсовета Кстовского района Нижегородской области, администрации Чернухинского сельсовета Кстовского района Нижегородской области, администрации Чернышихинского сельсовета Кстовского района Нижегородской области» администрация Кстовского муниципального округа постановляет:

1. Утвердить прилагаемое Положение о порядке организации работы с обращениями граждан в администрации Кстовского муниципального округа Нижегородской области.

2. Признать утратившим силу постановление администрации Кстовского муниципального района Нижегородской области от 27.04.2022 № 1119 «Об утверждении Положения о работе с обращениями граждан и организации

личного приема граждан должностными лицами администрации Кстовского муниципального округа района Нижегородской области».

3. Управлению информационно-коммуникационной политики обеспечить размещение данного постановления на официальном сайте администрации Кстовского муниципального округа, опубликование в газете «Маяк».

4. Отделу контроля, документационного обеспечения, писем и обращений граждан довести настоящее постановление до сведения заместителей главы администрации, руководителей отраслевых (функциональных) и территориальных органов администрации Кстовского муниципального округа.

5. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации курирующего управление организационной работы.

Глава местного самоуправления

И.Г. Уланов

**УТВЕРЖДЕНО**  
постановлением администрации  
Кстовского муниципального округа  
Нижегородской области  
от 02.02.2023 № 334

## **ПОЛОЖЕНИЕ**

### **О ПОРЯДКЕ ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В АДМИНИСТРАЦИИ КСТОВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО ОКРУГА НИЖЕГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ**

#### **1. Общие положения**

1.1. Положение о порядке организации работы с обращениями граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее – Положение) разработано в целях конкретизации установленных законодательством положений по рассмотрению обращений граждан, определяет порядок приема, регистрации и рассмотрения обращений в письменной форме и в форме электронного документа, а также организации личного приема граждан в администрации Кстовского муниципального округа Нижегородской области (далее - Администрация), осуществления контроля за решением вопросов, содержащихся в обращениях и находящихся в компетенции Администрации.

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», со статьей 32 Федерального закона от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», законом Нижегородской области от 07.09.2007 № 124-З «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Нижегородской области», постановлением администрации Кстовского муниципального района от 18.12.2018 № 2729 «О переходе администрации Кстовского муниципального района на работу в системе электронного документооборота с использованием электронной подписи».

1.3. Администрация в пределах своей компетенции обеспечивает организацию личного приема граждан, рассмотрение индивидуальных или коллективных обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее – обращения) поступивших в Администрацию в письменной форме или посредством факсимильной связи, в форме электронного документа или форме устного обращения к должностному лицу во время личного приема граждан, принятие по ним решений и направление ответа в установленный срок.

1.4. Обращения граждан разделяются по форме и по видам.

1.4.1. Формы обращений: письменные и устные.

Письменное обращение – обращение гражданина (граждан), изложенное в письменной форме поступившее в Администрацию, в адрес главы местного самоуправления, заместителей главы Администрации, руководителей отраслевых (функциональных), территориальных органов Администрации (далее – должностные лица).

Обращение в форме электронного документа - обращение гражданина (граждан), поступившее в форме электронного документа по электронным каналам связи (электронная почта, интернет-приемная).

Устное обращение – обращение гражданина (граждан), изложенное в устной форме: во время проведения личного приема граждан должностным лицом Администрации, а также поступившее по телефону сотрудникам отдела контроля, документационного обеспечения, писем и обращений граждан управления организационной работы Администрации (далее - отдел писем).

#### 1.4.2. Виды обращений: предложение, заявление, жалоба.

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.

#### 1.5. Понятия используемые в Положении.

Коллективное обращение – обращение двух и более граждан по общему для них вопросу, а также обращение, принятое на публичном мероприятии (собрании, митинге, шествии, пикетировании) и подписанное организатором, либо участниками публичного мероприятия, либо уполномоченным (уполномоченными) на данном публичном мероприятии лицом (лицами).

Повторное обращение – обращение, поступившее от одного и того же автора по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого предложения, заявления или жалобы истек установленный срок рассмотрения или гражданин не был удовлетворен данным ему ответом по первому обращению.

Письменный ответ – ответ, направленный через почтовое отделение связи на обращение заявителя в письменной форме или на электронную почту указанную в обращении.

Личный прием граждан – прием граждан должностными лицами Администрации по предварительной записи в соответствии с утвержденным графиком.

## **2. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан**

2.1. Письменные обращения, поступившие в Администрацию в адрес главы местного самоуправления, заместителей главы Администрации, а также в отраслевые (функциональные), территориальные органы Администрации, подлежат обязательному рассмотрению.

Почтовый адрес для обращений граждан, направляемых в письменной форме: пл. Ленина д.4, г. Кстово, Кстовский муниципальный округ, 607650.

Официальный сайт Администрации для обращений граждан: <https://kstovo.52gov.ru/>.

Электронная почта Администрации для обращений граждан:  
official@kst-adm.nnov.ru.

Контактный телефон: (83145) 3-92-43.

2.2. Прием, регистрацию и учет поступивших в Администрацию обращений граждан осуществляет отдел контроля, документационного обеспечения, писем и обращений граждан.

Прием письменных обращений граждан осуществляется следующими способами:

- через СЭДО,
- через почтовое отделение,
- непосредственно от гражданина или его законного представителя,
- через Интернет-приемную,
- с использованием электронной почты.

Обращения от гражданина принимаются с понедельника по четверг с 08.00 до 17.00, в пятницу и предпраздничные дни с 08.00 до 16.00, обед с 12.00 до 13:00.

Устные обращения, поступившие во время личного приема граждан должностным лицом, регистрируются в СЭДО отделом писем, в день проведения приема, с прикреплением электронного образа карточки личного приема гражданина.

Рассмотрение устного обращения гражданина осуществляется в порядке, предусмотренном настоящим Положением для рассмотрения письменных обращений.

2.3. При получении почтовых отправлений (писем) сотрудник отдела писем: проверяет правильность адресации и целостность упаковки корреспонденции, возвращает на почту ошибочно поступившие (не по адресу) письма, не вскрывая их, проводит сверку реестров на корреспонденцию, поступившую фельдъегерской связью, вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), прикрепляет конверт к тексту обращения,

при приеме письменного обращения непосредственно от гражданина по его просьбе ставит на копии обращения (при наличии копии у гражданина) штамп о принятии обращения с указанием даты его поступления, фамилии и инициалов лица, принявшего обращение.

При обращении в Администрацию гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, 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.

Обращение, поступившее в Администрацию в форме электронного документа, в обязательном порядке должно содержать фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина, адрес электронной почты (для ответа в форме электронного документа, уведомления о переадресации). Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается, о чем уполномоченным сотрудником отдела писем в СЭДО заносится отчет.

Поздравления, приглашения, соболезнования, печатные издания, поступившие в адрес главы местного самоуправления, заместителей главы Администрации, а также в отраслевые (функциональные), территориальные органы Администрации, без регистрации и сканирования направляются адресатам.

### **3. Регистрация письменных обращений граждан**

3.1. Обращения граждан подлежат обязательной регистрации сотрудником отдела писем в течение трех дней с момента поступления в Администрацию, должностному лицу.

Обращения граждан, требующие срочного рассмотрения, а также направленные в Администрацию из Администрации Президента Российской Федерации, Правительства Российской Федерации, Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Законодательного собрания Нижегородской области, от Губернатора Нижегородской области, его заместителей, Правительства Нижегородской области, заявления граждан о проведении собраний, митингов, демонстраций, шествий, пикетирования регистрируются в день поступления и направляются на рассмотрение незамедлительно.

3.2. Регистрация обращений граждан производится в системе электронного документооборота и делопроизводства Правительства Нижегородской области (далее СЭДО), в электронных регистрационно-контрольных карточках, в которых:

- обращению присваивается регистрационный номер, фиксируется дата его регистрации,

- указываются дата поступления обращения, фамилия, имя, отчество заявителя (в именительном падеже) и его адрес; если обращение подписано двумя и более авторами, то регистрируется первый заявитель или заявитель, в адрес которого просят направить ответ, и делается отметка, что обращение коллективное,

- указывается социальная группа и льготная категория автора обращения, кратность поступления обращения, сведения о прекращении переписки (сверяется с предыдущей

перепиской в СЭДО) и при необходимости предыдущие обращения связываются с обращением,

- после прочтения обращения вводится аннотация на обращение, указываются в краткой форме поставленные заявителем вопросы, определяется тематика вопросов в соответствии с типовым тематическим классификатором обращений граждан РФ, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц,

- отмечается форма обращения (письменное обращение, устное обращение, обращение в форме электронного документа) и вид доставки,

- при регистрации письменного обращения добавляется отсканированный файл с обращением и приложениями к нему (при их наличии).

3.3. После регистрации письменного обращения в СЭДО оригинал обращения с приложениями (при их наличии) остается в отделе писем, для дальнейшего хранения.

## **4. Рассмотрение обращений граждан**

4.1. После регистрации обращения начальник отдела контроля, документационного обеспечения, писем и обращений граждан определяет должностных лиц, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов и направляет письменное обращение:

- Главе местного самоуправления;
- заместителям главы администрации;
- руководителей отраслевых (функциональных), территориальных органов Администрации.

4.2. Непосредственно главе местного самоуправления передаются на рассмотрение: обращения граждан, пересланные по подведомственности в адрес администрации от Президента РФ, Председателя Правительства РФ, Председателя Государственной Думы Федерального Собрания РФ, Председателя Совета Федерации Федерального Собрания РФ, руководителей органов законодательной и исполнительной власти Нижегородской области, обращения граждан, содержащие жалобы на действия (либо бездействие) заместителей главы Администрации, руководителей отраслевых (функциональных) органов Администрации,

обращения граждан, содержащие проблемные или социально значимые вопросы, требующие непосредственного вмешательства главы местного самоуправления.

4.3. Глава местного самоуправления Кстовского муниципального округа, заместители главы Администрации, утверждают подготовленный электронный проект резолюции либо вносят изменения с последующим утверждением резолюции.

Проекты резолюций должностных лиц создаются в СЭДО в электронном виде уполномоченными ими на то лицами либо ответственными сотрудниками.

В проекте резолюции указываются срок исполнения, исполнитель по обращению, содержание поручения, проставляется «Контроль». Назначается ответственное лицо, осуществляющее контроль исполнения поручения.

Должностное лицо вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения обращений граждан.

Заместители главы администрации направляют обращение на непосредственное рассмотрение исключительно курируемым отраслевым (функциональным), территориальным органам администрации.

Руководитель отраслевого (функционального), территориального органа администрации, к которому поступило на рассмотрение обращение:

- изучает обращение и приложенные к нему материалы;
- назначает (в течение 2 рабочих дней) должностное лицо (исполнителя), ответственное за рассмотрение обращения и направляет ему обращение с резолюцией о сроке и порядке его рассмотрения.

Обращение считается доведенным до исполнителя с момента утверждения резолюции в электронной форме.

В случае если в обращении, поступившем от главы местного самоуправления или заместителя главы администрации, содержится вопрос, решение которого не входит в компетенцию отраслевого (функционального), территориального органа Администрации, то в течение трех рабочих дней со дня получения в СЭДО уведомления о направлении на рассмотрение обращения, главе местного самоуправления или заместителю главы администрации направляется служебное письмо за подписью руководителя отраслевого (функционального), территориального органа администрации о необходимости и с обоснованием необходимости переадресации данного обращения в другой отраслевой (функциональный), территориальный орган администрации.

Самостоятельное перенаправление поступивших письменных обращений не допускается.

В случае нарушения 3-дневного срока переадресации обращения ответственность за его исполнение возлагается на должностное лицо, которому обращение было направлено для исполнения изначально.

При наличии нескольких исполнителей, ответственным за подготовку ответа на обращение считается исполнитель, названный в резолюции первым.

Ответственный исполнитель:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения;
- запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

- обобщает для включения в проект ответа гражданину полученные от соисполнителей предложения;

- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

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

Ответственный исполнитель вправе созывать соисполнителей, координировать их работу.

Ответственность за соблюдение сроков рассмотрения и разрешения обращений граждан несут исполнители.

Соисполнители поручения (отраслевые (функциональные) и территориальные органы администрации) направляют в адрес исполнителя - отраслевого (функционального), территориального органа администрации, ответственного за рассмотрение обращения (не позднее 15 дней с даты регистрации обращения, а в случае установления сокращенного срока рассмотрения – не позднее половины срока, установленного для рассмотрения обращения), информацию к проекту ответа в соответствии с их компетенцией.

4.4. Письменное обращение, направленное в Администрацию в адрес главы местного самоуправления, заместителей главы Администрации, а также в отраслевые (функциональные), территориальные органы Администрации рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации в Администрации.

Проект ответа на письменное обращение за подписью главы местного самоуправления, заместителя главы администрации представляется должностным лицом, указанным в резолюции первым или единственным исполнителем, на подпись главе местного самоуправления, заместителю главы администрации не позднее, чем за пять дней до окончания срока рассмотрения письменного обращения.

4.5. Обращения родителей (лиц, их заменяющих) по вопросам организации отдыха и оздоровления детей рассматриваются в течение 20 дней со дня регистрации обращения.

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

4.7. В соответствии с частью 2 статьи 12 Федерального закона от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» в исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 указанного Федерального закона, глава местного самоуправления или уполномоченное должностное лицо Администрации вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

Продление срока рассмотрения обращения может быть только однократным.

При необходимости продления срока рассмотрения обращения исполнитель в срок не позднее трёх рабочих дней до истечения срока рассмотрения обращения, подготавливает проект уведомления гражданина о продлении срока рассмотрения обращения, согласовывает и визирует его у руководителя отраслевого (функционального), территориального органа Администрации, ответственного за рассмотрение обращения, и направляет его главе местного самоуправления либо заместителю главы администрации для принятия решения о продлении срока.

Глава местного самоуправления либо заместитель главы администрации в течение одного рабочего дня принимает решение о продлении (не продлении) срока рассмотрения обращения.

4.8. 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.

4.9. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, Администрация вправе оставить такое обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить заявителю о недопустимости злоупотребления правом.

4.10. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение должностному лицу в соответствии с компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

Если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

4.11. 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, глава местного самоуправления или другое должностное 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. О принятом решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

4.12. 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.

В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в Администрацию.

4.13. Если в обращениях наряду с вопросами, относящимися к компетенции Администрации, содержатся вопросы, разрешение которых находится в компетенции различных органов государственной власти, органов местного самоуправления или

должностных лиц, копии обращения направляются в течение семи дней со дня регистрации в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

4.14. При направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу Администрация может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

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

4.16. 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.

4.17. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

4.18. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие), которых обжалуется.

4.19. Должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, обязано в течение 15 дней предоставлять документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

4.20. Сроки исполнения незамедлительных (в течение 1 дня), срочных (не позднее 3 дней) и оперативных (не позднее 10 дней) поручений по обращениям граждан не продлеваются.

4.21. В случае если последний день исполнения документа приходится на нерабочий день, он подлежит исполнению в предшествующий ему рабочий день.

4.22. Ответы на обращения граждан подписываются должностными лицами, которым адресованы обращения, либо уполномоченными ими на то лицами.

Если обращение адресовано в Администрацию без указания должностного лица, ответ подписывается должностным лицом, в чьей компетенции находится рассмотрение поставленных в обращении вопросов.

4.23. Ответы на обращения граждан должны содержать необходимую и достаточную для авторов обращения информацию по существу всех поставленных вопросов.

Ответы в адрес граждан должны содержать информацию о дате и номере регистрации обращения, на которое дается ответ.

4.24. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме.

Подтверждение отправки ответов, уведомлений граждан о переадресации обращения распечатывается и подшивается к обращению.

Информация об отправке ответа в форме электронного документа по адресу электронной почты указывается в регистрационной карточке (в комментариях) в СЭДО.

## **Права гражданина при рассмотрении обращения.**

При рассмотрении обращения гражданин имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;
- знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если они не содержат сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну и не затрагивают законные интересы других лиц;
- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, а также уведомление о переадресации письменного обращения для решения поставленных в обращении вопросов;
- обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке;
- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

## **Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением**

Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в соответствующие органы.

Не допускается без согласия гражданина разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся его частной жизни.

## **5. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан**

5.1. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан в Администрации, анализ содержания поступающих обращений осуществляет отдел контроля, документационного обеспечения, писем и обращений граждан в пределах своей компетенции.

Руководители отраслевых (функциональных), территориальных органов администрации, а также лица, исполняющие их обязанности несут персональную ответственность по соблюдению требований Федерального закона от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» в части объективного, всестороннего и своевременного рассмотрения обращений граждан в отраслевых (функциональных), территориальных органах.

В случае выявления при рассмотрении обращений нарушений прав, свобод и законных интересов граждан руководители отраслевых (функциональных), территориальных органов Администрации в пределах своей компетенции принимают меры по устранению причин данных нарушений.

5.2. Автоматизированный контроль за рассмотрением обращений граждан, адресованных в Администрацию обращений граждан, поставленных на особый контроль, осуществляет отдел писем посредством:

- постановки обращения на контрольный учет с использованием СЭДО,
- предварительной проверки и регулирования хода исполнения обращения,
- учета, обобщения, анализа хода и результатов исполнения обращения,
- снятия обращения с контрольного учета.

5.3. Отдел контроля, документационного обеспечения, писем и обращений граждан направляет уведомления руководителям отраслевых (функциональных), территориальных органов Администрации об обращениях, срок рассмотрения которых истекает через 10 дней.

Еженедельно по пятницам перечень обращений срок исполнения, которых истек.

5.4. Решение о снятии письменного обращения с контроля принимают глава местного самоуправления, заместители главы администрации, начальник отдела контроля, документационного обеспечения, писем и обращений граждан. Основанием для снятия письменного обращения с контроля является своевременное направление письменного ответа гражданину на все содержащиеся в обращении вопросы.

Направление промежуточного ответа (уведомления о продлении срока рассмотрения) не является основанием для снятия обращения с контроля.

## **6. Ответственность за нарушение порядка и сроков рассмотрения обращений граждан**

6.1. Лица, виновные в нарушении порядка и сроков рассмотрения обращений граждан, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

6.2. Нарушение установленного порядка рассмотрения обращений граждан должностными лицами Администрации, а также неправомерный отказ в предоставлении гражданину информации, предоставление которой предусмотрено федеральными законами, несвоевременное ее предоставление либо предоставление заведомо недостоверной информации влечет наложение на должностных лиц административного штрафа в соответствии с Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях (ст. 5.59 Кодекса РФ).

6.3. По всем фактам нарушения порядка рассмотрения обращений, поступивших в Администрацию, Управлением организационной работы проводится служебная проверка с целью установления причин допущенных нарушений и принятия мер дисциплинарного воздействия.

## **7. Личный прием граждан**

7.1. Личный прием граждан в Администрации проводится главой местного самоуправления, заместителями главы администрации Кстовского муниципального округа, руководителями отраслевых (функциональных), территориальных органов Администрации, по предварительной записи в соответствии с утвержденным графиком личного приёма граждан.

7.2. Личный приём граждан в Администрации проводится: главой местного самоуправления – в соответствии с рабочим графиком, но не реже двух раз в месяц;

должностными лицами Администрации - не реже двух раз в месяц.

7.3. Запись на личный прием к главе местного самоуправления, заместителям главы Администрации, осуществляется сотрудниками отдела писем после проведения предварительной беседы с гражданином и при наличии у гражданина документа, удостоверяющего личность.

В случае обращения о записи на личный приём к главе местного самоуправления, заместителям главы Администрации по телефону гражданину разъясняется порядок записи на личный прием, предлагается изложить суть обращения в письменной форме электронного документа на официальную почту Администрации.

Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения гражданина по телефону.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, а также документы, дополняющие и поясняющие суть обращения (при необходимости).

В случаях, когда глава местного самоуправления, заместитель главы администрации не может провести личный прием граждан в установленный графиком день, прием переносится на другую дату с оповещением граждан о переносе. Оповещение граждан о переносе личного приема в данном случае осуществляется сотрудником отдела писем в устной форме по контактному телефону или в письменной форме по электронной почте не менее чем за 1 рабочий день до назначенной даты проведения личного приема граждан.

В случае если отсутствует возможность оповещения гражданина о переносе даты личного приема, несогласия гражданина на перенос даты личного приема, с согласия гражданина личный прием в назначенный день осуществляется одним из его заместителей по соответствующему направлению.

В случае если отсутствует возможность оповещения гражданина о переносе даты личного приема и несогласия гражданина на осуществление личного приема за главу местного самоуправления одним из его заместителей, с гражданином согласовывается другая

дата личного приема главой местного самоуправления по контактному телефону или в письменной форме по электронной почте.

7.4. При обращении гражданина о записи на личный прием к главе местного самоуправления, заместителям главы Администрации, сотрудник отдела писем, осуществляющий запись на личный прием к должностным лицам Администрации, дает устные разъяснения по существу вопроса заявителя в пределах своей компетенции.

Если поставленные гражданином вопросы не могут быть разъяснены сотрудником отдела писем, заявителю рекомендуется обратиться в отраслевой (функциональный), территориальный орган Администрации, в компетенцию которого входит рассматриваемый вопрос, за разъяснением, либо о записи на личный прием к руководителю данного отраслевого (функционального) органа Администрации.

Если гражданин не удовлетворен разъяснениями, данными ему руководителем отраслевого (функционального), территориального органа Администрации, рекомендуется заявителю: подготовить письменное обращение с изложением интересующих его вопросов записаться на личный прием главе местного самоуправления, заместителю главы Администрации (по компетенции рассматриваемых вопросов).

7.5. На каждое обращение гражданина с просьбой о личном приеме заводится учетная карточка, в которой указываются данные о заявителе, краткое содержание его обращения, фамилия должностного лица, ведущего прием.

7.6. При подготовке к проведению личного приема граждан главой местного самоуправления отдел писем направляет в отраслевые (функциональные), территориальные органы Администрации, заполненные учетные карточки личного приема граждан для предоставления дополнительной информации и справочного материала по существу обращений.

7.7. Дополнительная информация и справочные материалы направляются в отдел писем в течение 3 рабочих дней.

7.8. К участию в проведении личного приема граждан могут быть привлечены руководители отраслевых (функциональных), территориальных органов Администрации для квалифицированного решения поставленных вопросов.

7.9. Информация о графиках личного приема граждан должностными лицами, телефоны для записи на прием размещены на официальном сайте Администрации.

7.10. Прием граждан осуществляется в порядке очередности. Правом на первоочередной прием обладают:

члены Совета Федерации и депутаты Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации по вопросам своей деятельности,

депутаты Законодательного Собрания Нижегородской области по вопросам, связанным с депутатской деятельностью,

депутаты городской Думы города Нижнего Новгорода по вопросам, связанным с депутатской деятельностью,

ветераны Великой Отечественной войны,

ветераны боевых действий, Герои Советского Союза,

Герои Российской Федерации,

полные кавалеры ордена Славы,

инвалиды первой группы и их опекуны,

родители, опекуны и попечители детей-инвалидов,

беременные женщины,

родители, явившиеся на личный прием с ребенком в возрасте до трех лет.

7.11. Во время личного приема гражданин имеет право изложить свое обращение устно либо передать его в письменной форме.

Содержание устного обращения заносится в учетную карточку личного приема гражданина.

Письменное обращение, содержащее вопросы, обсуждаемые в ходе личного приёма, регистрируется вместе с карточкой личного приёма гражданина, о чём в карточке делается соответствующая запись.

Письменные обращения по иным вопросам подлежат регистрации и рассмотрению в порядке, установленном для письменных обращений граждан.

7.12. 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 учетной карточке личного приема гражданина, а обращение считается рассмотренным.

В остальных случаях на устное обращение, изложенное в ходе личного приема, дается письменный ответ.

7.13. Должностное лицо Администрации при проведении личного приема граждан в пределах своей компетенции вправе принять одно из следующих решений:

удовлетворить просьбу, сообщить гражданину порядок и срок исполнения принятого решения;

отказать в удовлетворении просьбы, разъяснив мотивы отказа и порядок обжалования принятого решения;

разъяснить, что поставленные вопросы требуют дополнительного изучения или проверки, а также причины, по которым просьба не может быть разрешена в процессе личного приема, порядок и сроки ее рассмотрения.

7.14. По окончании личного приема должностное лицо, проводившее прием, доводит до сведения заявителя свое решение, информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению.

7.15. Решение должностного лица оформляется в учетной карточке личного приема гражданина в виде поручения, подписывается этим должностным лицом и после регистрации в СЭДО направляется исполнителю. Поручение исполняется не позднее 30 дней от даты личного приема, если не указан иной срок его исполнения.

7.18. Если в ходе личного приёма выясняется, что гражданину ранее уже был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, как устно, о чем была сделана запись в карточке личного приема, так и в письменной форме, должностное лицо, ведущее личный прием, отказывает гражданину в рассмотрении его обращения, о чём делается соответствующая запись в карточке личного приёма.

7.19. Должностное лицо Администрации при проведении личного приема граждан обязано:

- соблюдать нормы служебной, профессиональной этики и правила делового поведения, воздерживаться от любого вида высказываний и действий дискриминационного характера по признакам пола, возраста, расы, национальности, языка, гражданства, социального, имущественного или семейного положения, политических или религиозных предпочтений;

- уважать честь и достоинство гражданина, его деловую репутацию, не дискриминировать одних путем предоставления другим незаслуженных благ и привилегий, способствовать сохранению социально-правового равенства;

- проявлять корректность и внимательность, воздерживаться от заносчивости, предвзятых замечаний, предъявления неправомерных, незаслуженных обвинений, угроз, оскорбительных выражений или реплик, действий, препятствующих нормальному общению или провоцирующих противоправное поведение;

- проявлять терпимость и уважение к обычаям и традициям народов России, учитывать культурные и иные особенности различных этнических, социальных групп;

- воздерживаться от поведения, которое могло бы вызвать сомнение в добросовестном исполнении муниципальным служащим должностных обязанностей и способных нанести ущерб его репутации или авторитету Администрации;

- быть независимым в своих выводах и решениях, основываться в своих выводах исключительно на проверенной и основанной на достоверных фактах информации.

## **8. Формирование архива письменных обращений**

В отделе писем ведутся архивы письменных обращений граждан:

- электронный архив в СЭДО - электронные образы всех письменных обращений, поступивших в Администрацию, ответов на обращения, документов и материалов, связанных с рассмотрением обращений;

- архив оригиналов письменных обращений, документов и материалов, приложенных к обращению, направленных в Администрацию через СЭДО;

Оригиналы письменных обращений, ответы на обращения, документы и материалы, касающиеся рассмотрения обращений, формируются в дела.

Дело состоит из:

оригинала письменного обращения либо копии обращения (если обращение было направлено в иной государственный орган, орган местного самоуправления, иному должностному лицу);

копии уведомления заявителю о переадресации его обращения (при наличии);

копии уведомления заявителю о продлении срока рассмотрения обращения (при наличии);

второго экземпляра письменного ответа (при наличии) или копии письменного ответа на обращение;

отчета об отправке направления уведомления заявителю о переадресации его обращения, уведомления о продлении срока рассмотрения его обращения, ответа заявителю в форме электронного документа.

Дела формируются по порядковому регистрационному номеру в СЭДО и хранятся в соответствии с утвержденной номенклатурой дел. Дела с истекшим сроком хранения уничтожаются по акту.

Обращения граждан, не разрешенные по существу поставленных в них вопросов, подшивать в дела запрещается.

**Приложение**  
к Положению о порядке организации  
работы с обращениями граждан в администрации  
Кстовского муниципального округа  
Нижегородской области

**Карточка  
личного приема граждан**

Регистрационный № \_\_\_\_\_

" \_\_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

Время приема: \_\_\_\_\_

Ф.И.О. заявителя, паспорт, кем и когда выдан

\_\_\_\_\_

Социальное положение \_\_\_\_\_

Место работы, должность \_\_\_\_\_

Адрес регистрации заявителя, контактный телефон

\_\_\_\_\_

Краткое содержание обращения

\_\_\_\_\_

Ф.И.О. должность лица, ведущего прием

\_\_\_\_\_

подпись

Кому, что и в какие сроки поручено \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Результат рассмотрения обращения (дано разъяснение, принято письменное заявление, приняты иные решения):

С устным разъяснением согласен(на) \_\_\_\_\_ (подпись) (дата)

Требует/ не требует письменного ответа \_\_\_\_\_ (подпись) (дата)