



**АДМИНИСТРАЦИЯ
ПРИМОРСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО ОКРУГА
АРХАНГЕЛЬСКОЙ ОБЛАСТИ**

РАСПОРЯЖЕНИЕ

от 12 апреля 2024 г.

№139р

г. Архангельск

Об утверждении Порядка организации рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступивших главе муниципального образования, в администрацию Приморского муниципального округа Архангельской области и органы местной администрации

В соответствии со статьей 32 Федерального закона от 6 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и в целях обеспечения объективного, всестороннего и своевременного рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступивших главе муниципального образования, в администрацию Приморского муниципального округа Архангельской области и органы местной администрации, руководствуясь статьей 5 Устава администрации Приморского муниципального округа Архангельской области:

1. Утвердить прилагаемый Порядок организации рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступивших главе муниципального образования, в администрацию Приморского муниципального округа Архангельской области и органы местной администрации.

2. Признать утратившими силу:

распоряжение администрации муниципального образования «Приморский муниципальный район» от 30 декабря 2022 № 488р «Об утверждении Порядка организации рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступивших главе муниципального образования, в администрацию муниципального образования «Приморский муниципальный район» и органы местной администрации»;

распоряжение администрации муниципального образования «Приморский муниципальный район» от 31 августа 2023 № 324р «О внесении изменений в Порядок организации рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступивших главе муниципального образования, в

администрацию муниципального образования «Приморский муниципальный район» и органы местной администрации»;

распоряжение администрации муниципального образования «Приморский муниципальный район» от 25 октября 2023 № 398р «О внесении изменений в Порядок организации рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступивших главе муниципального образования, в администрацию муниципального образования «Приморский муниципальный район» и органы местной администрации».

3. Контроль за исполнением настоящего распоряжения возложить на заместителя главы местной администрации по развитию местного самоуправления и социальной политике.

4. Настоящее распоряжение подлежит официальному обнародованию и вступает в силу со дня его подписания.

Глава муниципального образования

В.А. Рудкина

УТВЕРЖДЕН
распоряжением администрации
Приморского муниципального округа
Архангельской области
от 12 апреля 2024 г. № 139р

П О Р Я Д О К
организации рассмотрения обращений граждан, объединений граждан,
в том числе юридических лиц, поступивших главе муниципального
образования, в администрацию Приморского муниципального округа
Архангельской области и органы местной администрации

I. Общие положения

1. Настоящий Порядок, разработанный в целях обеспечения объективного, всестороннего и своевременного рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее - заявители), поступивших главе муниципального образования, в администрацию Приморского муниципального округа Архангельской области (далее – местная администрация) и органы местной администрации, регламентирует организацию рассмотрения обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, объединений граждан, юридических лиц (далее - обращения).

2. Правовую основу рассматриваемых отношений составляют следующие нормативные правовые акты:

Конституция Российской Федерации;

Федеральный закон от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

Федеральный закон от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных»;

Федеральный закон от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

областной закон от 26 ноября 2008 года № 626-31-ОЗ «О противодействии коррупции в Архангельской области»;

областной закон от 15 марта 2012 года № 436-29-ОЗ «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Архангельской области»;

указ Губернатора Архангельской области от 7 сентября 2021 года № 116-у «Об утверждении плана противодействия коррупции в Архангельской области на 2021 - 2024 годы»;

Устав Приморского муниципального округа Архангельской области;

Положение об администрации Приморского муниципального округа Архангельской области, утвержденное решением Собрании депутатов администрации Приморского муниципального округа Архангельской области от 14 декабря 2023 года № 49;

Положение о комитете по управлению муниципальным хозяйством и земельным отношениям администрации Приморского муниципального округа Архангельской области, утвержденное решением Собрании депутатов администрации Приморского муниципального округа Архангельской области от

14 декабря 2023 года № 54;

Положение об управлении культуры администрации Приморского муниципального округа Архангельской области, утвержденное решением Собрании депутатов администрации Приморского муниципального округа Архангельской области от 14 декабря 2023 года № 51;

Положение об управлении по инфраструктурному развитию и муниципальному хозяйству администрации Приморского муниципального округа Архангельской области, утвержденное решением Собрании депутатов администрации Приморского муниципального округа Архангельской области от 14 декабря 2023 года № 53;

Положение об управлении экономики и прогнозирования администрации Приморского муниципального округа Архангельской области, утвержденное решением Собрании депутатов администрации Приморского муниципального округа Архангельской области от 14 декабря 2023 года № 55;

Положение о финансовом управлении администрации Приморского муниципального округа Архангельской области, утвержденное решением Собрании депутатов администрации Приморского муниципального округа Архангельской области от 14 декабря 2023 года № 50;

Положение об управлении образования администрации Приморского муниципального округа Архангельской области, утвержденное решением Собрании депутатов администрации Приморского муниципального округа Архангельской области от 14 декабря 2023 года № 52;

Положение об управлении по молодежной, социальной политике и спорту администрации Приморского муниципального округа Архангельской области, утвержденное решением Собрании депутатов администрации Приморского муниципального округа Архангельской области от 14 декабря 2023 года № 62;

Положение о Беломорском территориальном управлении администрации Приморского муниципального округа Архангельской области, утвержденное решением Собрании депутатов администрации Приморского муниципального округа Архангельской области от 14 декабря 2023 года № 58;

Положение о Лисестровском территориальном управлении администрации Приморского муниципального округа Архангельской области, утвержденное решением Собрании депутатов администрации Приморского муниципального округа Архангельской области от 14 декабря 2023 года № 59;

Положение об Уемском территориальном управлении администрации Приморского муниципального округа Архангельской области, утвержденное решением Собрании депутатов администрации Приморского муниципального округа Архангельской области от 14 декабря 2023 года № 60;

Положение о Талажском территориальном отделе администрации Приморского муниципального округа Архангельской области, утвержденное решением Собрании депутатов администрации Приморского муниципального округа Архангельской области от 14 декабря 2023 года № 61;

Положение об управлении по развитию местного самоуправления администрации Приморского муниципального округа Архангельской области, утвержденное распоряжением администрации Приморского муниципального округа Архангельской области от 26 декабря 2023 года № 26р.

3. Настоящий Порядок не распространяется на отношения по организации рассмотрения обращений в рамках предоставления муниципальными служащими местной администрации и органов местной администрации (далее -

муниципальные служащие) государственных и муниципальных услуг в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» и областным законом от 2 июля 2012 года № 508-32-ОЗ «О государственных и муниципальных услугах в Архангельской области и дополнительных мерах по защите прав человека и гражданина при их предоставлении» в части, касающейся правового регулирования отношений, возникающих в связи с предоставлением государственных и муниципальных услуг.

4. В настоящем Порядке используются основные понятия в значениях, установленных Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Федеральный закон № 59-ФЗ).

5. Организация работы с обращениями граждан в местной администрации возлагается на заместителя главы местной администрации по развитию местного самоуправления и социальной политике, в органах местной администрации – на руководителей органов местной администрации.

6. Информация о персональных данных заявителей, направивших обращение, хранится и обрабатывается с соблюдением требований законодательства Российской Федерации в сфере персональных данных.

7. Делопроизводство по обращениям, поступившим главе муниципального образования, в администрацию муниципального образования, первому заместителю главы местной администрации, заместителям главы местной администрации, не возглавляющим органы местной администрации, наделенные правами юридического лица, в письменной форме, в форме электронного документа, также принятые при личном приеме гражданина, ведется с использованием государственной информационной системы «Типовое облачное решение системы электронного документооборота» (далее – ГИС «ТОР СЭД»).

Работа с электронными образами обращений и материалами по их рассмотрению между местной администрацией и управлением по работе с обращениями граждан администрации Губернатора и Правительства осуществляется с использованием программного комплекса ViPNet Client (Деловая Почта), функционирующего в рамках защищенной сети ViPNet.

8. Учет, контроль исполнения и хранения обращений граждан, поступающих главе Приморского муниципального округа Архангельской области (далее – глава муниципального образования), первому заместителю главы местной администрации, заместителям главы местной администрации, не возглавляющим органы местной администрации, наделенные правами юридического лица, осуществляется специалистом отдела муниципального развития и организационной работы управления по развитию местного самоуправления и социальной политике (приемной главы муниципального образования), ответственным за работу с обращениями граждан в местной администрации (далее – ответственный за работу с обращениями граждан в местной администрации).

Учет, контроль исполнения и хранения обращений граждан, поступающих заместителям главы местной администрации, возглавляющим органы местной администрации, наделенные правами юридического лица, и руководителям органов местной администрации, осуществляется лицом, ответственным за регистрацию корреспонденции в органе местной администрации и за работу с обращениями граждан в соответствующем органе местной администрации (далее – ответственный за работу с обращениями граждан в органе местной администрации).

администрации).

9. Общий срок рассмотрения обращения не может превышать 30 дней со дня регистрации обращения, если иной срок не установлен федеральным законом.

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ, сроки рассмотрения обращения могут быть продлены уполномоченными должностными лицами, но не более чем на 30 дней, с уведомлением об этом обратившегося заявителя и обоснованием необходимости продления срока.

Обращение в письменной форме, 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 Губернатору Архангельской области с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ.

Установленный законодательством Российской Федерации срок на рассмотрение обращения является исчерпывающим (подготовка текста ответа, его возможное согласование и подписание являются неотъемлемой составляющей рассмотрения обращения).

10. Нарушение сроков и порядка рассмотрения обращений не допускается.

11. Информация о порядке рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступивших главе Приморского муниципального округа Архангельской области, в администрацию Приморского муниципального округа Архангельской области и органы местной администрации размещается на официальном сайте Приморского муниципального округа Архангельской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть «Интернет»).

II. Прием, регистрация, рассмотрение обращений граждан

12. Обращения, поступившие главе муниципального образования, в администрацию муниципального образования, первому заместителю главы местной администрации, заместителям главы местной администрации, не возглавляющим органы местной администрации, наделенные правами юридического лица в письменной форме или в форме электронного документа, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал), а также принятые при личном приеме гражданина или во время проведения публичных мероприятий, направленные из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, иных органов государственной власти и других государственных органов, органов местного самоуправления, передаются в отдел муниципального развития и организационной работы управления по развитию местного самоуправления (далее – приемная главы муниципального образования).

Обращения, поступившие заместителям главы местной администрации, возглавляющим органы местной администрации, наделенные правами юридического лица в письменной форме или в форме электронного документа, в

том числе с использованием Единого портала, а также принятые при личном приеме гражданина или во время проведения публичных мероприятий, направленные из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, иных органов государственной власти и других государственных органов, органов местного самоуправления, передаются служащему, ответственному за работу с обращениями граждан в органе местной администрации.

Обращения должны соответствовать требованиям, установленным статьей 7 Федерального закона № 59-ФЗ.

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, по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

13. Работа с обращением в электронной форме, поступившим главе муниципального образования, в администрацию муниципального образования, заместителям главы местной администрации посредством электронной почты, Единого портала и системы «Интернет-приемная» путем заполнения заявителем специальной формы, содержащей необходимые реквизиты, ведется как с обращением в письменной форме.

14. Приемная главы муниципального образования и служащий, ответственный за работу с обращениями граждан в органе местной администрации, при приеме обращений в письменной форме проверяется правильность адресности корреспонденции. Ошибочно поступившие (не по адресу) обращения регистрируются и направляются по принадлежности с сопроводительным письмом за подписью соответствующего руководителя.

15. На обращении проставляется регистрационный штамп с указанием регистрационного номера и даты регистрации.

По просьбе заявителя служащий приемной главы муниципального образования и служащий, ответственный за работу с обращениями граждан в органе местной администрации, при приеме обращения обязан удостоверить своей подписью на втором представленном заявителем экземпляре обращения факт приема обращения с указанием даты, занимаемой должности, фамилии и инициалов лица, принявшего обращение.

Если обращение поступило в качестве приложения к сопроводительному письму из организации или от должностного лица, то регистрационный штамп проставляется на сопроводительном письме.

Если обращение принято в устной форме на личном приеме, регистрационный штамп ставится на карточке личного приема.

Обращения и сообщения, поступившие с использованием Единого портала государственных услуг, регистрируются автоматически в момент их подачи посредством единого портала государственных услуг. Регистрация подтверждается присваиваемым единым порталом государственных услуг регистрационным номером. Физические и юридические лица уведомляются о статусах обработки поданных обращений и сообщений с использованием единого портала государственных услуг, в том числе о переадресации обращений и сообщений в орган, организацию или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении и сообщении вопросов, посредством единого

портала государственных услуг.

16. В случае отсутствия текста обращения в регистрационную карточку вносится пометка «Обращения в письменной форме к адресату нет», заявителю направляется уведомление об отсутствии текста обращения.

При поступлении обращений, в которых упоминается о приложении документов, которые полностью или частично отсутствуют, на первом листе обращения делается пометка «Получено без приложения». Если документы отсутствуют частично, на первом листе обращения дополнительно делается отметка об отсутствии соответствующих документов.

17. Запрещается делать пометки на тексте обращения. Допускается выделять отдельные фрагменты, части текста, имеющие принципиальное значение и требующие особого внимания в ходе непосредственной работы исполнителя с обращением.

18. Поступившее обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех календарных дней со дня поступления с использованием ГИС «ТОР СЭД».

В случае поступления обращения в день, предшествующий праздничным или выходным дням, регистрация осуществляется в первый рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

19. Срок рассмотрения обращения исчисляется со дня регистрации обращения, в том числе на Едином портале государственных услуг.

Датой регистрации обращения является дата создания регистрационной карточки в ГИС «ТОР СЭД», указываемая в регистрационном штампе, который проставляется в правом нижнем углу обращения в письменной форме (при наличии места) или ином месте, обеспечивающем прочтение обращения. Служащий приемной главы муниципального образования, служащий, ответственный за работу с обращениями граждан в органе местной администрации, проверяет обращение на повторность и проставляет отметку «повторно» в правом нижнем углу обращения в письменной форме.

Повторными считаются обращения граждан, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если заявителя не удовлетворяет данный ему ответ.

20. Зарегистрированные обращения по визе главы муниципального образования, первого заместителя главы местной администрации, заместителей главы местной администрации направляются на исполнение ответственному исполнителю обращения, указанному в визе, для решения вопросов, изложенных в обращении.

В случае если ответственными исполнителями согласно визе назначено несколько заместителей главы местной администрации и руководителей органов местной администрации в равной степени, то и ответственными за подготовку ответа на обращение являются все заместители главы местной администрации и руководители органов местной администрации, указанные в визе. При этом ответственность за своевременное и качественное рассмотрение обращения несет заместитель главы местной администрации, начальник органа местной администрации, указанный в визе первым (ответственный исполнитель).

Замена ответственного исполнителя или передача обращения для рассмотрения другому органу местной администрации может быть осуществлена только с разрешения или указания должностного лица, давшего поручение о рассмотрении обращения, с обязательным уведомлением приемной главы муниципального образования.

21. Обращения, адресованные в совещательные и вспомогательные органы при главе муниципального образования, направляются для рассмотрения и подготовки ответа в органы местной администрации, ответственные за организационно-техническое и информационно-аналитическое обеспечение деятельности соответствующего совещательного и вспомогательного органа.

22. Ответственный исполнитель при предварительном рассмотрении поступивших обращений оценивает обращения на соответствие положениям статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ и по результатам рассмотрения указанных обращений принимает одно из следующих решений:

1) об оставлении обращения без ответа - в случае если в обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ (на основании части 1 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ);

2) о возврате обращения заявителю в течение семи дней со дня регистрации - в случае если обжалуется судебное решение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения (на основании части 2 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ);

3) об оставлении обращения без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщении заявителю, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом - если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи (на основании части 3 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ);

4) о направлении сообщения заявителю в течение семи дней со дня регистрации обращения об оставлении обращения без ответа - если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению, а текст обращения не поддается прочтению (на основании части 4 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ);

5) об оставлении обращения без ответа в случае, если текст обращения в письменной форме не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы. Данное обращение 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.

По обращениям, указанным в подпунктах 2 - 5 настоящего пункта, заявителям направляются разъяснения с обоснованием отказа в рассмотрении их обращений по существу поставленных в них вопросов за подписью руководителя органа местной администрации по формам согласно приложению № 1 к настоящему Порядку.

23. В случае если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, указанное обращение направляется в государственный орган в соответствии с его компетенцией (на основании части 1 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ).

24. При соответствии обращения требованиям статьи 7 Федерального закона № 59-ФЗ, ответственный исполнитель обращения обеспечивает рассмотрение обращения по существу и подготовку ответа на обращение.

В случае, если в обращении поставлены вопросы, решение которых не входит в компетенцию главы муниципального образования и местной администрации, ответственный исполнитель переадресует обращение

в исполнительный орган, иной государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, о чем уведомляет заявителя по форме согласно Приложению № 2 к настоящему Порядку.

Уведомление заявителю направляется в соответствии с формой обращения (на бумажном носителе, в форме электронного документа).

25. Запрещается направлять обращение на рассмотрение в исполнительный орган, иной государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

В случае обжалования действия (бездействия) руководителей органов местной администрации обращение направляется для рассмотрения и подготовки ответа заместителю главы местной администрации, курирующему данный орган местной администрации.

В случае обжалования действия (бездействия) руководителей структурных подразделений местной администрации и органов местной администрации, обращение направляется для рассмотрения и подготовки ответа соответствующему руководителю органа местной администрации.

В случае обжалования действия (бездействия) первого заместителя главы местной администрации, заместителей главы местной администрации, обращение направляется для рассмотрения главе муниципального образования.

Если невозможно направление обращения на рассмотрение должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, то обращение возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суде.

26. В случае если в обращении в письменной форме заявителя 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, заместитель главы местной администрации, руководитель органа местной администрации вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения передавались в один и тот же орган местной администрации или одному и тому же должностному лицу. Уведомление заявителя о принятом решении о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с ним подписывает заместитель главы местной администрации, руководитель органа местной администрации.

После прекращения переписки по вопросам, на которые неоднократно давались письменные ответы по существу, на каждое последующее обращение заявителю направляется уведомление о прекращенной переписке по форме согласно приложению № 3 к настоящему Порядку.

Переписка с заявителем по указанным вопросам возобновляется в том случае, если устранены причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, или появились новые доводы и обстоятельства.

27. В период рассмотрения обращения в письменной форме ответственный исполнитель обязан предоставлять по запросу заявителя информацию в устной (в том числе по телефону) или электронной форме о регистрации обращения в письменной форме, а также о сроках его рассмотрения в день поступления такого

запроса.

28. Обращение не может быть оставлено без рассмотрения или рассмотрено с нарушением срока по причине продолжительного отсутствия (отпуск, командировка, болезнь) или увольнения исполнителя. В указанных случаях исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении обращения на рассмотрение другому служащему, который согласно распределению обязанностей замещает исполнителя во время его отсутствия.

29. Ответственность за несвоевременное рассмотрение обращения, иные нарушения в ходе рассмотрения и подготовки ответа несет заместитель главы местной администрации, руководитель органа местной администрации, должностное лицо, которым поручено рассмотрение обращения.

30. Подготовленные по результатам рассмотрения обращений ответы должны соответствовать следующим требованиям:

1) содержатся юридически обоснованные и мотивированные разъяснения по всем вопросам, поставленным в обращении. При необходимости в ответе приводится ссылка на нормативные правовые акты Российской Федерации, Архангельской области и муниципальные нормативные правовые акты;

2) названы причины, по которым заявление, жалоба или предложение, изложенные в обращении, не могут быть удовлетворены (в случае невозможности ее удовлетворения);

3) при подтверждении фактов, изложенных в жалобе, сообщено о мерах, принятых по устранению указанных фактов;

4) указаны фамилия, имя, отчество и номер служебного телефона служащего, подготовившего ответ.

31. Ответ на обращение подписывается должностным лицом, которому адресовано обращение, либо первым заместителем главы местной администрации, заместителем главы местной администрации, руководителем органа местной администрации, которым поручено подписание ответа на обращение.

32. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа о адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в форме электронного документа либо по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета на Едином портале и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме.

33. Ответ на коллективное обращение направляется лицу, указанному в обращении в качестве получателя ответа, представителя коллектива граждан, или гражданину, указанному в обращении первым. В тексте такого ответа указывается, что ответ направляется на коллективное обращение, и дается предложение автору обращения довести содержание ответа до всех заявителей.

В случае если просьба о направлении ответа выражена несколькими гражданами либо всеми лицами, подписавшими коллективное обращение, копия ответа направляется каждому из них по указанным адресам места жительства или адрес электронной почты в соответствии с формой обращения (соответственно в письменной форме или в форме электронного документа).

Письменный ответ на обращение объединения граждан, в том числе юридических лиц, направляется руководителю объединения граждан, (юридического лица), указанному в обращении.

В случае поступления обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ на официальном сайте Приморского муниципального округа Архангельской

области в сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения, сообщается электронный адрес официального сайта Приморского муниципального округа Архангельской области в сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

Ответы на обращения или сообщения, уведомления о переадресации обращений или сообщений в орган, организацию или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении или сообщении вопросов, направляются по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета физического или юридического лица на едином портале государственных услуг.

34. Если заявитель приложил к обращению или передал при рассмотрении обращения подлинники документов либо копии документов, которые имеют для него ценность и (или) необходимы ему для дальнейшей защиты своих прав, и требует возвращения ему указанных документов (копий документов), то они должны быть возвращены гражданину. В этом случае ответственный исполнитель вправе изготовить и оставить в своем распоряжении копии возвращаемых документов.

35. Ответы на обращения заявителей, направленные для рассмотрения и подготовки ответа по компетенции в органы местной администрации, направляет соответствующий орган местной администрации с представлением в приемную главы муниципального образования обращения и ответа на него в целях снятия обращения с контроля и централизованного формирования дела.

36. При постановке обращения на контроль на всех регистрационных формах и на самом обращении проставляется соответствующий штамп «Контроль» или «Особый контроль».

37. Постановке на особый контроль в приемной главы муниципального образования подлежат следующие обращения, по которым имеются поручения:

1) Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, иных органов государственной власти и других государственных органов о предоставлении информации о результатах рассмотрения обращения в указанные органы, а также поручения о предоставлении документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения;

2) Губернатора Архангельской области, Правительства Архангельской области, председателя и депутатов Архангельского областного Собрания депутатов;

3) председателя и депутатов Собрания депутатов Приморского муниципального округа.

38. Ответственные за работу с обращениями граждан в местной администрации и в органе местной администрации, ежедневно осуществляет контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений с использованием ГИС «ТОР СЭД», в том числе применяя следующие меры упреждающего контроля:

1) информирование исполнителей о приближении контрольных сроков;

2) получение от исполнителей устной информации о ходе исполнения обращений;

3) осуществление оперативного выяснения хода исполнения обращения;

4) направление напоминаний и предупреждений исполнителям с разъяснением ответственности за несвоевременное рассмотрение обращений.

39. Обращения считаются исполненными после документального подтверждения направления ответа заявителю или результатов запросов заинтересованным организациям и должностным лицам, если предоставленные документы не возвращены на доработку или по ним не даны дополнительные поручения.

40. Если в ответе заявителю указывается, что вопрос, поставленный в обращении, в силу объективных причин не может быть решен в срок, установленный для рассмотрения обращения частью 1 статьи 12 Федерального закона № 59-ФЗ, обращение ставится на дополнительный контроль.

41. Проекты ответов на обращения за подписью главы муниципального образования, первого заместителя главы местной администрации представляются ответственным исполнителем в приемную главы муниципального образования не позднее, чем за 3 дня до окончания срока рассмотрения.

III. Личный прием граждан

42. Личный прием граждан проводят глава муниципального образования, первый заместитель главы местной администрации, заместители главы местной администрации, руководители органов местной администрации по следующему графику:

Должность	Время и место приема	Телефон для справок и предварительной записи
Рудкина Валентина Алексеевна, глава Приморского муниципального округа Архангельской области	Второй понедельник месяца с 14.00 до 17.00, г. Архангельск, просп. Ломоносова, д. 30, кабинет 49 (по предварительной записи)	68-22-17
Первый заместитель главы местной администрации	Третий понедельник месяца с 14.00 до 17.00, г. Архангельск, просп. Ломоносова, д. 30, кабинет 49	68-20-66
Заместитель главы местной администрации по градостроительной деятельности, председатель комитета по управлению муниципальным имуществом и земельным отношениям	Первая и четвертая среда месяца с 10.00 до 12.00, г. Архангельск, просп. Ломоносова, д. 30, кабинет 33	68-36-64
Заместитель главы местной администрации по финансам, начальник финансового управления	Первый понедельник месяца с 14.00 до 17.00, г. Архангельск, просп. Ломоносова, д. 30,	64-21-67

	кабинет 29	
Заместитель главы местной администрации по развитию местного самоуправления и социальной политике	Каждый вторник месяца с 15.00 до 17.00, г. Архангельск, просп. Ломоносова, д. 30, кабинет 39	68-32-55
Заместитель главы местной администрации по инвестиционному развитию, начальник управления экономики и прогнозирования	Первый и третий вторник месяца с 14.00 до 17.00, г. Архангельск, просп. Ломоносова, д. 30, кабинет 23	68-38-31
Начальник управления образования	Каждый четверг месяца с 14.00 до 16.00, г. Архангельск, просп. Ломоносова, д. 30, кабинет 37	68-33-85
Начальник управления культуры	Первый и третий четверг месяца с 14.00 до 17.00, г. Архангельск, ул. Шабалина, д. 6, кабинет 35	64-21-66
Начальник Уемского территориального управления	Каждый вторник месяца с 14.00 до 17.00, Каждая пятница месяца с 14.00 до 15.30, Архангельская обл., Приморский округ, пос. Уемский, ул. Заводская, д.7	60-21-35
Начальник Лисестровского территориального управления	Второй и четвёртый вторник месяца с 9.00 до 11.00, Архангельская обл., Приморский округ, пос. Катунино, ул. Летчика Панкова, д. 2	45-64-58
Начальник Беломорского территориального управления	Каждая среда месяца с 15.00 до 17.00, Архангельская обл., Приморский округ, дер. Рикасиха, д.62	58-53-67
Начальник Талажского территориального отдела	Каждый вторник месяца с 14.00 до 16.00, Архангельская обл., Приморский округ, пос. Талаги, д. 25Б	66-94-95

43. Личный прием организуют служащие местной администрации и органов местной администрации, ответственные за подготовку личного приема граждан, которые:

участвуют в формировании проекта графика личного приема граждан;

ведут предварительную запись на личный прием граждан;

принимают участие в личном приеме граждан, заполняют карточки личного приема;

при необходимости производят подборку материалов о предыдущих обращениях и подготовку информации по рассматриваемому вопросу;

осуществляют учет обращений, принятых в ходе личного приема граждан, и контроль за их рассмотрением.

44. Информация о гражданах, обратившихся на личный прием, заносится в Журнал учета приема граждан по форме согласно приложению № 4 к настоящему Порядку.

На каждого гражданина, записавшегося на личный прием, заполняется карточка личного приема по форме согласно приложению № 5 к настоящему Порядку.

45. Гражданин перед началом личного приема подтверждает свою личность, путем предъявления документа, удостоверяющего личность (в соответствии с пунктом 2 статьи 13 Федерального закона N 59-ФЗ) и осуществляет заполнение согласия на обработку персональных данных по форме согласно приложению №6 к настоящему Порядку.

46. 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 с подписью гражданина. В остальных случаях оформляется перечень поручений, на основании которых дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

47. Карточки личного приема главы муниципального образования, первого заместителя главы местной администрации и заместителей главы местной администрации, не возглавляющих органы местной администрации, наделенных правами юридического лица, с занесенным в них содержанием устного обращения передаются в приемную главы муниципального образования, которая в установленном порядке регистрирует их и направляет для рассмотрения по компетенции.

Карточки личного приема заместителей главы местной администрации, руководителей органов местной администрации в установленном порядке регистрируются и рассматриваются в соответствующем органе местной администрации.

48. Обращение в письменной форме, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в установленном порядке.

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

50. Информация о месте личных приемов граждан, установленных днях и часах приема, контактных телефонах должностных лиц, ответственных за подготовку личного приема граждан, доводится до сведения граждан через

официальный сайт Приморского муниципального округа Архангельской области в сети «Интернет».

51. В целях предупреждения и пресечения коррупционных проявлений при осуществлении полномочий, обеспечения безопасности проведения личных приемов граждан устанавливается оборудование для ведения аудио- и видео протоколирования личных приемов граждан.

Информационные таблички о ведении аудио- и видео протоколирования приемов размещаются на видном месте в помещениях ожидания и проведения личного приема.

IV. Анализ и обобщение обращений граждан

52. Руководители или по их поручению другие служащие соответствующих органов местной администрации должны систематически анализировать и обобщать обращения граждан с целью своевременного выявления и устранения причин, порождающих нарушения прав и охраняемых законом интересов граждан, а также совершенствования работы местной администрации и органов местной администрации.

53. Материалы для анализа и обобщения оформляются ответственным за работу с обращениями граждан в местной администрации в виде таблиц и аналитических справок, которые представляются главе муниципального образования ежемесячно, и ответственным за работу с обращениями граждан в органе местной администрации - руководителю соответствующего органа местной администрации.

54. Годовой отчет по работе с обращениями граждан представляется главе муниципального образования не позднее 15 февраля года, следующего за отчетным. Аналитические справки текущего характера составляются по мере необходимости и рассматриваются на оперативных совещаниях у главы муниципального образования, руководителей органов местной администрации.

V. Формирование дел по обращениям граждан

55. Обращения граждан, ответы на них, документы, связанные с их рассмотрением, а также документы по личному приему граждан оформляются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел в хронологическом порядке. Каждое обращение и все документы по его рассмотрению составляют в деле самостоятельную группу.

56. При формировании дел проверяется правильность направления документов в дело, их полнота (комплектность). Неразрешенные предложения, заявления и жалобы граждан, а также неправильно оформленные документы подшивать в дело запрещается.

57. Ответственность за сохранность документов по обращениям граждан возлагается на ответственного за работу с обращениями граждан в местной администрации и органах местной администрации.

58. Материалы по рассмотрению и разрешению обращений граждан хранятся в течение 5 лет. По истечении установленного срока хранения документы по обращениям граждан подлежат уничтожению в установленном порядке.

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1
к Порядку организации рассмотрения
обращений граждан, объединений
граждан, в том числе юридических лиц,
поступивших главе муниципального
образования, в администрацию
Приморского муниципального округа
Архангельской области

ОБРАЗЕЦ УВЕДОМЛЕНИЯ
гражданину об оставлении обращения без рассмотрения

Ваше обращение, поступившее из (наименование адресата), получено и зарегистрировано 00.00.0000 № 000.

В соответствии с частью 4 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» Ваше обращение оставлено без рассмотрения, так как его текст не поддается прочтению.

Должность

И.О. Фамилия

ОБРАЗЕЦ УВЕДОМЛЕНИЯ
гражданину об оставлении обращения без рассмотрения

Ваше обращение в адрес (наименование адресата) получено и зарегистрировано 00.00.0000 № 000.

В соответствии с частью 3 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» оставляем Ваше обращение без ответа по существу в связи с тем, что оно содержит нецензурные выражения (оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи).

Также обращаем Ваше внимание на недопустимость злоупотребления правом на обращение.

Должность

И. О. Фамилия

ОБРАЗЕЦ УВЕДОМЛЕНИЯ
гражданину по обращению об обжаловании судебного решения

Ваше обращение, поступившее из (наименование адресата), получено и зарегистрировано 00.00.0000 № 000.

В полученном от Вас обращении в адрес (наименование адресата) Вы фактически выражаете несогласие с вынесенным судом решением.

Согласно статье 12 Конституции Российской Федерации органы местного самоуправления не входят в систему органов государственной власти.

В соответствии со статьей 10 Конституции Российской Федерации государственная власть в Российской Федерации осуществляется на основе разделения на законодательную, исполнительную и судебную. Органы законодательной, исполнительной и судебной власти самостоятельны.

В соответствии со статьей 120 Конституции судьи независимы и подчиняются только Конституции Российской Федерации и федеральным законам.

Разъясняем Вам, что участники процесса вправе обжаловать судебные акты в порядке, установленном процессуальным законодательством.

На основании изложенного и в соответствии с частью 2 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» возвращаем Вам обращение без рассмотрения.

Приложение: на ____ л. в ____ экз.

Должность

И. О. Фамилия

ОБРАЗЕЦ УВЕДОМЛЕНИЯ
гражданину о прекращении переписки

Ваше обращение, поступившее из (наименование адресата), получено и зарегистрировано 00.00.0000 № 000.

В соответствии с частью 5 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» сообщаем Вам, что принято решение о безосновательности очередного Вашего обращения и прекращении переписки с Вами по данному вопросу по следующим причинам:

в обращении содержится вопрос, на который Вам многократно давались письменные ответы по существу (указываются реквизиты писем);

в Вашем обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства.

Должность

И. О. Фамилия

ОБРАЗЕЦ УВЕДОМЛЕНИЯ
гражданину об оставлении обращения без рассмотрения

Ваше обращение, поступившее (наименование адресата), получено и зарегистрировано 00.00.0000 № 000.

В соответствии с частью 6 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» сообщаем Вам, что ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан в связи с недопустимостью разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

Должность

И. О. Фамилия

ОБРАЗЕЦ УВЕДОМЛЕНИЯ
гражданину об оставлении обращения без рассмотрения

Ваше обращение, поступившее (наименование адресата), получено и зарегистрировано 00.00.0000 № 000. В соответствии с частью 4.1 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» сообщаем Вам, что ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан в связи с тем, что текст Вашего обращения в письменной форме не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы.

Должность

И. О. Фамилия

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2
к Порядку организации рассмотрения
обращений граждан, объединений
граждан, в том числе юридических лиц,
поступивших главе муниципального
образования, в администрацию
Приморского муниципального округа
Архангельской области и органы
местной администрации

ОБРАЗЕЦ УВЕДОМЛЕНИЯ
гражданину о направлении обращения по компетенции

Уважаемый(ая) Имя Отчество (при наличии)!

Ваше обращение, поступившее из (наименование адресата), получено и зарегистрировано 00.00.0000 № 000.

В соответствии с частью 3 статьи 8 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» обращение для принятия решения направлено по компетенции в

(наименование исполнительного органа государственной власти Архангельской области, наименование территориального органа федерального органа исполнительной власти, наименование органа местного самоуправления)

О результатах рассмотрения обращения Вам будет сообщено в установленный федеральным законом срок.

Должность

И.О. Фамилия

ПРИЛОЖЕНИЕ № 3
к Порядку организации рассмотрения
обращений граждан, объединений
граждан, в том числе юридических лиц,
поступивших главе муниципального
образования, в администрацию
Приморского муниципального округа
Архангельской области и органы
местной администрации

ОБРАЗЕЦ УВЕДОМЛЕНИЯ
гражданину о прекращенной переписке

Ваше обращение, поступившее из (наименование адресата), получено и зарегистрировано 00.00.0000 № 000.

В соответствии с частью 5 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» оно оставлено без рассмотрения, так как переписка с Вами по данному вопросу прекращена (указываются реквизиты письма о прекращении переписки).

Должность

И. О. Фамилия

ПРИЛОЖЕНИЕ № 4
к Порядку организации рассмотрения
обращений граждан, объединений
граждан, в том числе юридических лиц,
поступивших главе муниципального
образования, в администрацию
Приморского муниципального округа
Архангельской области и органы
местной администрации

ФОРМА ЖУРНАЛА

Журнал регистрации приема граждан
Главой Приморского муниципального округа Архангельской области,
заместителями главы местной администрации

Ф.И.О. заявителя	Контактные данные	Содержание заявления	Ф.И.О. исполнителя	Срок исполнения	Поручение для исполнения	Отметка об исполнен ии
---------------------	----------------------	-------------------------	-----------------------	--------------------	--------------------------------	---------------------------------

ПРИЛОЖЕНИЕ № 5
к Порядку организации рассмотрения
обращений граждан, объединений
граждан, в том числе юридических лиц,
поступивших главе муниципального
образования, в администрацию
Приморского муниципального округа
Архангельской области и органы
местной администрации

КАРТОЧКА

личного приема граждан (*указать должность лица ведущего прием*)
Приморского муниципального округа Архангельской области

Дата приема:		Время приема:	
Ф.И.О. заявителя:			
Предъявлен документ	<u>паспорт</u>		
Адрес:			
Телефон:			
Содержание заявления:			

Ф.И.О. исполнителя:		Срок исполнения:	

Поручение для исполнения:

Решение, принятое по устному обращению:

Отметка о согласии гражданина на устный ответ на обращение в ходе личного приема, поскольку изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки:

Указать требуется ли ответ в письменной форме:

Глава муниципального образования В.А. Рудкина

ПРИЛОЖЕНИЕ № 6
к Порядку организации рассмотрения
обращений граждан, объединений
граждан, в том числе юридических лиц,
поступивших главе муниципального
образования, в администрацию
Приморского муниципального округа
Архангельской области и органы
местной администрации

СОГЛАСИЕ
на обработку персональных данных

Я, _____,
(ФИО (при наличии) лица, дающего согласие, полностью)

в соответствии со статьей 9 Федерального закона от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных» и в связи с обращением на личный прием граждан к должностному лицу администрации Приморского муниципального округа, даю согласие на автоматизированную, а также без использования средств автоматизации обработку моих персональных данных, а именно совершение действий, предусмотренных пунктом 3 статьи 3 Федерального закона от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных», со сведениями, находящимися в распоряжении Администрации Приморского муниципального округа Архангельской области и необходимыми в соответствии с нормативными правовыми актами для рассмотрения обращения и подготовки ответа.

Настоящее согласие действительно со дня его подписания.

« _____ » _____ 20 _____ г

(подпись, расшифровка подписи)