



**Администрация городского округа город Первомайск  
Нижегородской области**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

14.11.2019 № 1323

**О внесении изменений в Положение  
о порядке рассмотрения обращений граждан  
в администрации городского округа город Первомайск  
Нижегородской области, утвержденное постановлением  
администрации городского округа город Первомайск  
Нижегородской области от 02.06.2016 № 541**

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Закон Нижегородской области от 07.09.2007 № 124-З «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Нижегородской области» администрация городского округа город Первомайск Нижегородской области **постановляет:**

1. Внести в Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в администрации городского округа город Первомайск Нижегородской области, утвержденное постановлением администрации городского округа город Первомайск Нижегородской области от 02.06.2016 № 541 (в ред. от 11.01.2018 № 21, от 04.09.2019 № 1061), изменение, изложив его в новой редакции, согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Управляющему делами администрации городского округа город Первомайск Нижегородской области обеспечить опубликование в газете «Районный вестник» и размещение на официальном сайте администрации

городского округа город Первомайск Нижегородской области в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" настоящего постановления.

3. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

Глава местного самоуправления

Е.А.Лебеднова

Подлинник электронного документа, подписанного ЭП,  
хранится в системе электронного документооборота  
Правительства Нижегородской области

**СВЕДЕНИЯ О СЕРТИФИКАТЕ ЭП**

Сертификат: 5E72E2381C7FD714FB7B6BCFE17D361DBE2DB144  
Кому выдан: Лебеднова Елена Анатольевна  
Действителен: с 11.03.2019 до 11.06.2020

## **ПРИЛОЖЕНИЕ**

к постановлению администрации  
городского округа город Первомайск  
Нижегородской области  
14.11.2019 № 1323

## **«УТВЕРЖДЕНО**

постановлением администрации  
городского округа город Первомайск  
Нижегородской области  
02.06.2016 № 541

## **ПОЛОЖЕНИЕ**

**о порядке рассмотрения обращений граждан в администрации городского  
округа город Первомайск Нижегородской области**

### **1. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в администрации городского округа город Первомайск Нижегородской области (далее - Положение) определяет порядок регистрации и рассмотрения обращений граждан, контроля за его исполнением, организации личного приема граждан.

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с требованиями Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Закона Нижегородской области от 7 сентября 2007 № 124-З «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Нижегородской области».

1.3. Администрация городского округа город Первомайск Нижегородской области (далее - Администрация) в пределах своей компетенции обеспечивает организацию личного приема граждан, рассмотрение индивидуальных или коллективных обращений граждан, включая обращения объединения граждан, в том числе юридических лиц, поступивших в Администрацию в письменной форме, телеграммой или посредством факсимильной связи, в форме электронного документа или в форме устного обращения к должностному лицу во время личного приема граждан, принятие по ним решений и направление ответа в установленный законом срок.

Местонахождение Администрации: Нижегородская область, город Первомайск, пл.Ульянова, д. 2.

Адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть Интернет): [www.1maysk.ru](http://www.1maysk.ru).

Адрес электронной почты: [official@adm.prm.nnov.ru](mailto:official@adm.prm.nnov.ru).

График работы Администрации:

понедельник - пятница: 8.00 - 17.00;

перерыв: 12.00 - 13.00;

выходные дни: суббота - воскресенье.

Факсимильное письменное обращение направляется по номеру: (83139) 2-18-86.

Сведения о месте нахождения и телефонных номерах структурных подразделений Администрации размещены на официальном сайте Администрации в сети «Интернет».

1.4. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, в Администрацию и должностным лицам Администрации.

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

Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

Гражданин может лично передать письменное обращение в приёмную Администрации по адресу: 607760, Нижегородская область, город Первомайск, пл. Ульянова, д. 2, каб. 20.

1.5. Личный прием граждан в Администрации осуществляется главой местного самоуправления, заместителями Администрации, отнесенным к их ведению, в соответствии с графиком приема граждан в установленных для приема местах, днях и часах, о чем информация доводится до сведения граждан.

1.6. При рассмотрении обращения гражданин имеет право:

1.6.1. Представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме.

1.6.2. Знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

1.6.3. Получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в [статье 11](#) Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", а в случае, предусмотренном [абзацем вторым пункта 2.2.7](#) настоящего Положения, на основании обращения с просьбой о его предоставлении, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

1.6.4. Обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

1.6.5. Обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

1.7. В соответствии с действующим законодательством при исполнении должностных обязанностей сотрудники Администрации обязаны проявлять корректность и внимательность в обращении с гражданами.

## **2. Порядок работы с обращениями граждан, объединениями граждан и юридических лиц (далее – обращения граждан)**

### **2.1. Порядок регистрации обращений граждан.**

2.1.1. Делопроизводство по обращениям граждан осуществляется специалистами муниципального казенного учреждения «Учреждение по обеспечению деятельности органов местного самоуправления городского округа город Первомайск Нижегородской области» (далее - секретарь).

#### **2.1.2. Секретарь при приеме документов:**

проверяет правильность указания адресата и целостность упаковки корреспонденции, возвращает на почту невскрытыми, ошибочно поступившие (не по адресу) письма;

вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), которые в дальнейшем вместе с конвертом прилагаются к тексту письма;

в случае отсутствия самого текста в письме составляет справку следующего содержания: "Письма в адрес администрации нет" с датой и личной подписью, которую прилагает к поступившим документам;

составляет акт в двух экземплярах на письма, поступившие с денежными знаками (кроме изъятых из обращения), ценными бумагами (облигациями, акциями и т.д.), подарками, оригиналами личных документов, на заказные письма с уведомлением, в которых при вскрытии не обнаружилось письменного вложения, а также в случаях, когда в конвертах обнаруживается недостача документов, упомянутых авторами в описях на ценные письма. Один экземпляр акта хранится у управляющего делами Администрации, второй приобщается к поступившему обращению.

При приеме письменного обращения непосредственно от заявителя секретарь по его просьбе ставит на копии обращения (при условии наличия копии у заявителя) штамп о принятии обращения с указанием даты его поступления, занимаемой должности, фамилии и инициалов уполномоченного лица, принявшего обращение.

2.1.2. Прием обращений, направленных факсимильной связью, осуществляется после их поступления на факсимильный аппарат. Должностное лицо, принявшее обращение, проверяет правильность адресования и передает его на регистрацию. **При поступлении обращений по факсу других структурных подразделений, обращение передается для учета в приемную Администрации;**

При приеме обращения в форме электронного документа, распечатывает его на бумажном носителе, и дальнейшая работа с ним производится в порядке, предусмотренном для письменных обращений.

2.1.3. Все поступившие обращения граждан (в письменной форме, факсимильной связью или в форме электронного документа) подлежат регистрации в автоматизированной системе электронного документооборота (далее - СЭДО).

Регистрация обращений граждан осуществляется в порядке, установленном разделами III и IV распоряжения администрации городского округа город Первомайск Нижегородской области от 18.03.2019 № 86-р «О переходе на работу в системе электронного документооборота с использованием электронной подписи».

2.1.4. Секретарь, ответственный за прием и регистрацию документов, заполняет регистрационную карту в СЭДО, прикрепляет к ней электронный образ поступившего обращения (обращения на бумажном носителе подлежат

сканированию с созданием электронного образа документа). В случае необходимости делается связка с иным(и) обращением(ями).

При регистрации обращений граждан в СЭДО вносятся следующие сведения:

дата регистрации;

фамилия(и), имя (имена), отчество(а) автора(ов) (последнее - при наличии);

почтовый(ые) адрес(а) автора(ов) и (или) адрес электронной почты;

социальное положение автора(ов) (при наличии таких сведений);

сведения об адресате (орган, руководитель органа либо иные адресаты);

форма поступления (в письменной форме, в форме электронного документа, в устной форме);

кратность поступления обращения (первичное, повторное, неоднократное);

признак "много пишущий автор";

канал поступления (почта, информационно-телекоммуникационная сеть "Интернет", личный прием граждан, выездной прием граждан, правовая консультация, интернет-линия, "горячая" телефонная линия, каналы электронного обмена - VipNet или МЭДО, факс, телеграф, телефон, средства массовой информации и др.);

наименование государственного (иногo) органа или организации отправителя (в случае поступления обращения в порядке переадресации в соответствии с компетенцией), дата и исходящий номер сопроводительного документа;

краткое изложение вопроса(ов), содержащего(их)ся в обращении, с указанием четырехзначного цифрового кода каждого вопроса, содержащегося в обращении, в соответствии типовым общероссийским тематическим классификатором обращений граждан, организаций и общественных объединений;

количество листов основного текста обращения;

наличие приложений либо вложений (описание приложения, количество листов либо формат и объем электронного файла);

вид вопроса (предложение, заявление, жалоба, "не обращение");

признак постановки обращения на контроль;

указания по исполнению документа (проект резолюции);

регистрационный номер;

фамилия и телефон секретаря, ответственного за прием и регистрацию документов.

2.1.5. Обращения, зарегистрированные в СЭДО, направляются главе местного самоуправления, лицу, исполняющему его обязанности либо уполномоченному лицу в день регистрации или на следующий рабочий день в случае поступления обращения после 17.00 часов текущего дня.

## 2.2. Порядок работы с зарегистрированными обращениями.

2.2.1. Обращение, поступившее в Администрацию в письменной форме или в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящим Положением.

Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать либо наименование Администрации, либо фамилию, имя, отчество должностного лица, либо его должность. Также гражданин указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

Обращение гражданина, поступившее в Администрацию в форме электронного документа, в обязательном порядке должно содержать фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина, адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и **материалы в электронной форме**.

Если обращение поступило повторно, к поступившему обращению приобщаются копии материалов по предыдущему обращению. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же гражданина по одному и тому же вопросу, если ранее обращение было рассмотрено и гражданину направлен ответ.



2.2.2. Срок рассмотрения обращений граждан не более 30 дней со дня регистрации.

2.2.3. В соответствии с частью 2 статьи 12 Федерального закона от 2 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, либо уполномоченное на то лицо, вправе продлить срок рассмотрения обращения **не более чем на 30 дней**, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

2.2.4. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации, направляется **в течение семи дней** со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случаев, указанных в п.п. 2.2.8, 2.2.9 настоящего Положения.

2.2.5. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется **в течение пяти дней со дня регистрации** в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случаев, указанных в п.п. 2.2.8., 2.2.9 настоящего Положения.

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

Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

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

2.2.7. 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.

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

2.2.9. 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 Администрацию или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

2.2.10. 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 либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в Администрацию или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

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.

2.2.11. В случае поступления в Администрацию или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с подпунктом 2.3.8. настоящего Положения на официальном сайте Администрации в информационно-

телекоммуникационной сети "Интернет", гражданину, направившему обращение, в течение **семи дней** со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

2.2.12. Если в обращениях граждан 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.

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

2.2.14. Обращения родителей (лиц, их заменяющих) по вопросам организации отдыха и оздоровления детей, направляемые в орган местного самоуправления или должностному лицу, и ответы указанных органов и должностного лица на эти обращения по требованию заявителя подлежат размещению на официальных сайтах этих органов в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет". Размещенные на официальных сайтах в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" обращения и ответы на эти обращения не должны содержать персональные данные заявителей и детей.

### 2.3. Подготовка ответов на обращения граждан.

2.3.1. Зарегистрированное в СЭДО обращение заявителя с проектом резолюции поступает на рассмотрение главе местного самоуправления, лицу, исполняющему его обязанности, либо уполномоченному лицу в день регистрации или на следующий рабочий день в случае поступления обращения после 17.00 часов текущего дня.

2.3.2. Обращение заявителя согласно утвержденной резолюции поступает на исполнение в структурные подразделения Администрации.

2.3.3. Руководитель структурного подразделения Администрации, к которому поступило на рассмотрение обращение:

изучает обращение и приложенные материалы к нему;

назначает исполнителя (ответственного исполнителя) за рассмотрение обращения, направляет ему обращение с резолюцией о сроке и порядке его рассмотрения.

Обращение с утвержденной резолюцией в электронной форме считается доведенным до исполнителя с момента его поступления в соответствующую папку СЭДО.

#### 2.3.4. Исполнитель (ответственный исполнитель):

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

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;

принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

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

дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 2.2.4. настоящего Положения;

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

2.3.5. Исполнитель (ответственный исполнитель) подготавливает проект ответа заявителю и согласовывает в порядке, установленном разделом VI распоряжения администрации городского округа город Первомайск Нижегородской области от 18.03.2019 № 86-р «О переходе на работу в системе электронного документооборота с использованием электронной подписи».

Ответ на обращение оформляется на бланке Администрации в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в администрации городского округа город Первомайск Нижегородской области и ее структурных подразделениях, утвержденной распоряжением администрации городского округа город Первомайск Нижегородской области от 01.04.2013 № 118-р, и подписывается главой местного самоуправления, лицом, исполняющим его обязанности, либо уполномоченным должностным лицом.

2.3.6. Ответ на запрос органа государственной власти, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение заявителя, направляется в течение 15 дней.

2.3.7. Отправление ответа на обращение осуществляется после присвоения ему исходящего регистрационного номера.

**2.3.8. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Администрацию или должностному лицу в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Администрацию или должностному лицу в письменной форме.**

В случае поступления в Администрацию или должностному лицу обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте Администрации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Ответ на обращение направляется в форме электронного документа с официального адреса электронной почты Администрации.

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

2.3.10. Обращения граждан считаются решенными, если рассмотрены и решены все затронутые в них вопросы, по ним приняты необходимые меры и авторам даны ответы.

2.3.11. Принимая решение об отказе в удовлетворении обращения, соответствующий орган или должностное лицо сообщает гражданину в ответе о порядке обжалования этого решения либо об ином порядке восстановления или защиты нарушенных прав, свобод или законных интересов гражданина.

Ответы на обращения должны быть аргументированными, содержать ссылки на нормы законодательства Российской Федерации и Нижегородской области с разъяснением по существу всех затронутых в них вопросов.

2.4. Порядок хранения рассмотренных обращений.

2.4.1. Дела, формируемые по обращениям граждан в соответствии с номенклатурой дел, хранятся в течение 5 лет.

2.4.2. Порядок формирования и оформление дел, обеспечение их учета и сохранности осуществляет секретарь.

2.4.3. При формировании дел проверяется правильность направления документов в дело, их комплектность. Документы в делах должны располагаться в хронологическом порядке.

### **3. Организация личного приема граждан**

3.1. Личный прием граждан по вопросам, отнесенным к компетенции Администрации, проводится в целях поддержания контактов Администрации с населением и оперативного решения актуальных вопросов на основе качественного и своевременного рассмотрения обращений, предложений и жалоб граждан.

Личный прием граждан проводится главой местного самоуправления, заместителями или должностными лицами, уполномоченными главой местного самоуправления.

Организацию личного приема граждан в Администрации осуществляет должностное лицо, уполномоченное на организацию личного приема.

Помещение для осуществления приема граждан должно быть оборудовано в соответствии с санитарными нормами и правилами, с соблюдением мер безопасности. Для написания заявления непосредственно в Администрации гражданам отводятся места, оборудованные стульями, столами, канцелярскими принадлежностями и бумагой формата А4 для составления письменных обращений.

3.2. Прием граждан в Администрации ведется в соответствии с графиком, согласно приложению 1 к настоящему Положению на основании предварительной записи на прием по телефону (83139) 2-15-42, либо по адресу местонахождения Администрации.

Информация о личном приеме граждан размещена на официальном сайте Администрации, а также на информационном стенде в Администрации и в местах проведения личного приема.

3.3. Запись на прием, организация проведения личного приема главой местного самоуправления и заместителями главы Администрации осуществляется секретарями.

Гражданам, предварительно записавшимся на личный прием, сообщается о месте и времени приема по указанным гражданами почтовым адресам, адресам электронной почты или телефонам.

3.4. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, а также (при необходимости) документы, обосновывающие и поясняющие суть обращения. На основании этих документов оформляется карточка личного приема гражданина, согласно приложению 2 к настоящему Положению.

3.5. При осуществлении записи на личный прием к главе местного самоуправления или заместителю главы Администрации секретарь осуществляет учет обращений граждан в Журнале учета обращений граждан (далее - Журнал), форма согласно которого предусмотрена приложением 3 к настоящему Положению.

3.6. Правом на первоочередный личный прием обладают:

ветераны Великой Отечественной войны, ветераны боевых действий;  
инвалиды I группы и их опекуны, родители, опекуны и попечители детей-инвалидов;

беременные женщины;

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

иные категории граждан в соответствии с частью 7 статьи 13 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

3.7. Секретарь, осуществляющий запись заявителей на личный прием к главе местного самоуправления или заместителю главы Администрации, информирует заявителя о дате, времени, месте приема, должности, фамилии, имени и отчестве должностного лица, осуществляющего прием, а также осуществляет формирование необходимой для приема информации.

3.8. Секретарь, при личном обращении гражданина с просьбой о личном приеме к главе местного самоуправления или заместителю главы Администрации вправе уточнить мотивы обращения и существо вопроса, а также ознакомиться с документами, подтверждающими обоснованность обращения гражданина.

3.9. Если гражданин был принят уполномоченным лицом органа местного самоуправления, но не согласен с результатами рассмотрения обращения и настаивает на личном приеме руководителем данного органа, то ему должна быть предоставлена такая возможность в соответствии с законодательством.

3.10. Секретарь, осуществляющий запись заявителей на личный прием к главе местного самоуправления или заместителю главы Администрации, направляет главе местного самоуправления или заместителю главы

Администрации карточки личного приема граждан с приложением имеющихся материалов по рассматриваемому вопросу.

3.11. В случае необходимости глава местного самоуправления дает поручения должностным лицам соответствующих структурных подразделений Администрации о подготовке необходимых материалов по рассматриваемому вопросу к дате приема.

По решению главы местного самоуправления к участию в проведении им приема граждан могут привлекаться иные муниципальные служащие Администрации.

3.12. В случае отсутствия в назначенный день приема (командировка и др.) главы местного самоуправления или заместителей главы Администрации, к которым записан на прием гражданин, прием переносится на другой день, о чем гражданин уведомляется по телефону или иным способом.

3.13. Во время личного приема гражданин может сделать устное заявление либо оставить письменное обращение по существу поставленных им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов.

3.14. Содержание устного обращения гражданина 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. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении гражданина вопросов.

Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в установленном порядке. О принятии письменного обращения гражданина производится запись в карточке личного приема.

3.15. Если поставленные гражданином вопросы не входят в компетенцию Администрации, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

3.16. В случаях, если на личном приеме возникают новые вопросы и обращения, которые не могут быть решены непосредственно во время



приема, гражданину предлагается оставить заявление в письменной форме, которое в установленном настоящим Положением порядке подлежит регистрации и последующему направлению на рассмотрение и разрешение по существу структурными подразделениями Администрации в соответствии с их компетенцией.

#### **4. Контроль и обобщение результатов работы по рассмотрению обращений граждан**

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

4.2. Контроль за соблюдением сроков и полнотой рассмотрения обращений граждан осуществляется заместителями главы Администрации, руководителями структурных подразделений Администрации

4.3. Контролю подлежат все зарегистрированные обращения граждан.

4.4. Контроль за рассмотрением обращений граждан осуществляется посредством:

    постановки обращения на контрольный учет с использованием автоматизированной информационной системы,

    предварительной проверки и регулирования хода исполнения обращения,

    учета, обобщения, анализа хода и результатов исполнения обращения,

    снятия обращения с контрольного учета.

Контроль за поступившим обращением начинается с момента его регистрации и заканчивается после осуществления необходимых мер по исполнению принятого по результатам его рассмотрения решения о полном или частичном удовлетворения обращения.

**Промежуточный ответ** на обращение или **перепоручение** исполнения обращения другому должностному лицу или структурному подразделению Администрации **не является** основанием для снятия обращения с контроля.

4.5. Обращения граждан считаются исполненными и снимаются с контроля при выполнении следующих условий:

    фактического исполнения поручений, данных по обращению,

    подтверждения исполнения прилагаемыми документами,

сообщения о результатах рассмотрения заинтересованным лицам.

4.6. Решение о снятии обращения с контроля принимает должностное лицо, принявшее решение по обращению, после полного разрешения поставленных в обращении вопросов.

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

4.7. Специалист, ответственный за работу с обращениями граждан в Администрации, готовит и размещает на официальном сайте Администрации отчет о работе с обращениями граждан за год - в срок до 15 января года, следующего за отчетным.

Отчет должен содержать следующие данные:

- 1) количество письменных обращений граждан, поступивших в Администрацию;
- 2) количество граждан, принятых в ходе личных приемов;
- 3) количество письменных обращений, по которым принято решение о полном или частичном удовлетворении, об отказе в удовлетворении обращений;
- 4) количество обращений, рассмотренных с нарушением сроков.

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

Анализ должен содержать:

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

4.9. Результаты анализа ежеквартально размещаются на официальном сайте Администрации.

4.10. Снятие обращения с контроля осуществляется в порядке, установленном разделом IX распоряжения администрации городского округа город Первомайск Нижегородской области от 18.03.2019 № 86-р «О переходе на работу в системе электронного документооборота с использованием электронной подписи».

4.11. Лица, виновные в нарушении порядка рассмотрения обращений граждан, несут ответственность в соответствии с законодательством

## **5. Рассмотрение обращений граждан, поступивших через Интернет-приемную (далее – Интернет - обращение)**

5.1. Обращения, поступившие в Администрацию или должностному лицу через Интернет-приемную официального веб-сайта Администрации, должны содержать обязательно:

наименование органа местного самоуправления или должностного лица, которому они адресованы;  
фамилию, имя, отчество обратившегося (отчество заполняется при наличии);  
электронный адрес (e-mail);  
дату отправления письма, по желанию заявителя;  
контактный телефон;  
изложение существа обращения;

5.2. Регистрация Интернет-обращений осуществляется в приёмной Администрации в порядке, установленном в пункте 2.1.3. настоящего положения.

5.3. Решения по Интернет - обращениям, поступившим на рассмотрение в Администрацию, принимаются в течение 30 дней со дня их регистрации, если иной срок не установлен.

Руководитель органа местного самоуправления вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения иных обращений граждан.

## **6. Рассмотрения обращений граждан, поступивших в ходе встреч главы местного самоуправления, заместителей главы Администрации с населением городского округа**

6.1. Обращения, поступившие в ходе встреч главы местного самоуправления, заместителей главы Администрации с населением округа, направляются на исполнение соответствующему заместителю главы Администрации, руководителям структурных подразделений. В случае если заявитель присутствует на встрече, ответы на них даются в устной форме непосредственно на встрече. В письменном виде ответ дается, если заявитель отсутствует на встрече, либо, когда специфика обращения требует организации работы.

6.2. По итогам встречи оформляется протокол, в котором фиксируются разъяснения по поставленным вопросам и поручения, данные главой местного самоуправления, заместителями главы Администрации.

6.3. Контроль за выполнением поручений главы местного самоуправления, заместителей главы Администрации данных в ходе встречи, осуществляется заместителями главы Администрации, руководителями структурных подразделений.

## **7. Рассмотрение обращений граждан, поступивших по телефонным каналам «Прямая телефонная линия»**

7.1. «Прямая телефонная линия» проводится в соответствии с поручением главы местного самоуправления. Информирование населения о проведении «Прямой телефонной линии» осуществляется через СМИ не позднее, чем за 5 (пять) дней до проведения.

7.2. В проведении «Прямой телефонной линии» принимают участие глава местного самоуправления, заместители главы Администрации, руководители структурных подразделений.

7.3. Заместители главы Администрации, руководители структурных подразделений Администрации обеспечивают подготовку материалов по реализации основных программ, социально значимых мероприятий, проводимых в округе, по направлениям деятельности и др.

7.4. Гражданин в устном обращении по телефонным каналам «Прямая телефонная линия» называет ФИО, адрес, кратко излагает суть вопроса.

Если во время проведения «Прямой телефонной линии», заявителю даны необходимые разъяснения, то обращение не принимается к дальнейшему рассмотрению. В случае если поставленный заявителем вопрос требует дополнительной проработки, то обращение ставится на контроль. По результатам рассмотрения заявителю направляется письменный ответ за подписью главы местного самоуправления или заместителя главы Администрации.

7.5. Срок рассмотрения поручений главы местного самоуправления или заместителей главы Администрации по обращениям граждан, поступивших на телефонные каналы «Прямая телефонная линия», не более 30 календарных дней, если иной срок не установлен в поручении.

7.6. Ответственность за своевременную и качественную подготовку ответов возлагается на руководителей структурных подразделений Администрации, общий контроль возлагается на заместителей главы Администрации.

## ПРИЛОЖЕНИЕ 1

к Положению

### ГРАФИК ПРИЕМА ГРАЖДАН

Должность	Фамилия, имя, отчество	Дата, день недели	Время
Глава местного самоуправления	Лебеднова Елена Анатольевна	Понедельник	с 13:00 до 15:00
Заместитель главы администрации, начальник отдела капитального строительства, архитектуры и муниципального имущества	Крепков Андрей Александрович	Вторник	с 9:00 до 11:00
Заместитель главы администрации по социальным вопросам	Широков Александр Васильевич	Среда	с 13:00 до 15:00
Заместитель главы администрации по экономике и финансам, начальник финансового управления	Логинова Евгения Николаевна	Пятница	с 9:00 до 11:00

## ПРИЛОЖЕНИЕ 2

к Положению

### Карточка личного приема граждан

№ \_\_\_\_\_ " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.  
(дата приема)

Фамилия, имя, отчество гражданина: \_\_\_\_\_

Место работы гражданина, должность: \_\_\_\_\_

Адрес регистрации гражданина, контактный телефон: \_\_\_\_\_

Краткое содержание вопроса: \_\_\_\_\_

Фамилия, имя, отчество, должность лица, ведущего прием: \_\_\_\_\_

Поручение, срок его исполнения и лицо, ответственное за исполнение поручения: \_\_\_\_\_

Подпись лица, ведущего прием, дата: \_\_\_\_\_

**ПРИЛОЖЕНИЕ 3**

к Положению

**ФОРМА**

**ЖУРНАЛ УЧЕТА ПРИЕМА ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН**

<b>№, п/п</b>	<b>Дата приема</b>	<b>Ф.И.О.</b>	<b>Место работы</b>	<b>Краткое содержание вопроса</b>	<b>Отметка о приеме</b>	<b>Результат  рассмотре ния обращени я</b>

».

---