



АДМИНИСТРАЦИЯ МИХАЙЛОВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО ОКРУГА ПРИМОРСКОГО КРАЯ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

26.05.2025

с. Михайловка

№ 765-па

Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан, организаций, поступивших в администрацию Михайловского муниципального округа

В соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Федеральным законом от 04.08.2023 № 480-ФЗ "О внесении изменений в Федеральный закон "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Федеральным законом от 28.12.2024 № 547-ФЗ "О внесении изменений в Федеральный закон "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Уставом Михайловского муниципального округа администрация Михайловского муниципального округа

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемое Положение о порядке рассмотрения обращений граждан, организаций, поступивших в администрацию Михайловского муниципального округа.

2. Считать утратившим силу постановление администрации Михайловского муниципального округа от 09.01.2025 № 06-па «Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан,

организаций, поступивших в администрацию Михайловского муниципального округа».

3. Отделу информатизации и информационной безопасности администрации Михайловского муниципального округа разместить настоящее постановление на официальном сайте администрации Михайловского муниципального округа.

4. Отделу культуры и молодежной политики (Чаус М.В.) обеспечить публикацию настоящего постановления в общественно-политической газете «Вперед» Михайловского муниципального округа.

5. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

**Глава Михайловского муниципального округа –
глава администрации округа**

В.В. Архипов

УТВЕРЖДЕНО

Постановлением администрации
Михайловского муниципального округа
Приморского края
от 26.05.2025 № 765-па

**ПОЛОЖЕНИЕ
О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН,
ОРГАНИЗАЦИЙ, ПОСТУПИВШИХ В АДМИНИСТРАЦИЮ
МИХАЙЛОВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО ОКРУГА**

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" в целях определения порядка рассмотрения обращений граждан (далее - обращения), поступивших в администрацию Михайловского муниципального округа на имя Главы Михайловского муниципального округа, первого заместителя главы администрации Михайловского муниципального округа, заместителей главы администрации Михайловского муниципального округа.

1.2. Обращения рассматриваются Главой Михайловского муниципального округа, первым заместителем главы администрации Михайловского муниципального округа, заместителями главы администрации Михайловского муниципального округа (далее также - должностные лица администрации), в компетенцию которых входит решение вопросов, содержащихся в обращениях.

1.3. Организацию учета, систематизации, рассмотрения и обобщения обращений, личного приема граждан в администрации Михайловского муниципального округа, ведение делопроизводства по обращениям осуществляет общий отдел администрации Михайловского муниципального округа (далее - общий отдел).

1.4. В соответствии пунктом 1 статьи 4 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" Обращение граждан - направленные в письменной форме или в форме электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - Единый портал), иной информационной системы государственного органа или органа местного самоуправления либо официального сайта государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан (если иное не установлено настоящим Федеральным законом), предложение, заявление или жалоба, а также устное

обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления;(в ред. Федерального закона от 28.12.2024 N 547-ФЗ).

1.5. Направление обращения в форме электронного документа возможно только посредством сервиса Интернет-приемная на официальном сайте администрации Михайловского муниципального округа в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу: <https://mikhprim.gosuslugi.ru/> с обязательной авторизацией в единой системе идентификации и аутентификации (ЕСИА) либо с Платформы обратной связи федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»

1.6. Организация рассмотрения обращений, поступивших в администрацию Михайловского муниципального округа через Интернет-приемную, осуществляется в соответствии с настоящим Порядком.

1.7. Обращения, направленные гражданами по адресу электронной почты priemnaya@mikhprim.ru администрации Михайловского муниципального округа, к рассмотрению не принимаются.

1.8. При рассмотрении обращений не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращениях, а также сведений, касающихся частной жизни граждан, без их согласия.

1.10. Сведения о местонахождении администрации Михайловского муниципального округа, почтовый адрес, контактные телефоны, график (режим) работы, адрес Интернет-сайта, телефоны для справок:

- на официальном сайте администрации Михайловского муниципального округа в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» <https://mikhprim.gosuslugi.ru/>;

- по телефону: (42346) 23956.

1.11. Администрация Михайловского муниципального округа располагается по адресу: 692651, с. Михайловка, ул. Красноармейская, зд. 16.

1.12. При личном обращении консультации оказываются, в приемной главы Михайловского муниципального округа в рабочие дни с 13.00 до 14.00 часов - обеденный перерыв.

1.13. Телефоны для справок (консультаций) о порядке рассмотрения обращений граждан: (42346) 23956, 24450.

1.14. При ответах на устные обращения (по телефону или при непосредственном обращении) Общий отдел подробно в вежливой форме информируют обратившихся граждан по интересующим их вопросам. Если сотрудник Общего отдела, принявший звонок, не имеет возможности ответить на поставленный вопрос, он должен сообщить гражданину телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

1.14. Прием обращений в телефонном режиме в администрации Михайловского муниципального округа не осуществляется.

2. Порядок рассмотрения обращений граждан, поступивших в письменной форме или в форме электронного документа

2.1. Все направленные письменные обращения граждан, организаций в том числе в виде электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" либо через интернет-приемную официального сайта администрации Михайловского муниципального округа поступают в общий отдел.

2.2. При приеме и первичной обработке документов производится проверка правильности адресования, оформления и доставки, целостности упаковки, наличия указанных вложений. Конверты к письмам сохраняются в тех случаях, когда только по ним можно установить адрес отправителя или по штемпелю подтвердить время отправления, получения письма, а также в других необходимых случаях.

2.2.1. Паспорта, военные билеты, трудовые книжки, ценные бумаги и другие подобные приложения возвращаются гражданину. При необходимости делается копия.

В случае отсутствия текста письма специалистом общего отдела составляется соответствующая справка с указанием даты и личной подписью. Справка приобщается к поступившим документам.

При поступлении писем, где указано приложение документов, которые фактически полностью или частично отсутствуют, делается отметка об их отсутствии.

2.2.2. По просьбе гражданина общий отдел на копии или втором экземпляре принятого обращения проставляет отметку о принятии (штамп), содержащая дату поступления обращения.

2.2.3. Обращения с пометкой "лично", поступившие на имя главы, заместителей главы, руководителя аппарата администрации Михайловского муниципального округа, передаются адресату без вскрытия письма (пакета).

В случае если обращение, поступившее с пометкой "лично", не является письмом личного характера, получатель должен передать его для регистрации в общий отдел в установленном порядке.

2.3. На все поступающие в общий отдел обращения в письменной форме заполняются регистрационно-контрольные карточки (приложение № 1), в которых указывается регистрационный номер и дата обращения, кому направлено и сроки исполнения документа.

2.4. При поступлении обращения в форме электронного документа посредством федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" либо через интернет-приемную официального сайта администрации Михайловского муниципального округа, проверяется правильность направления корреспонденции, наличие почтового адреса, если ответ должен быть направлен в письменной форме, и адреса электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, фамилии, имени, отчества (последнее - при наличии).

2.4.1. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые

документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

2.4.2. Обращения, поступившие с использованием Единого портала, не вносятся в АСЭД «ДЕЛО». Ответ, размещенный исполнителем, утверждается главой администрации Михайловского муниципального округа, первым заместителем (заместителями) администрации Михайловского муниципального округа и направляется заявителю автоматически на адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета гражданина на Едином портале после утверждения.

2.4.3. Обращения в форме электронного документа подлежат рассмотрению в порядке, установленном Федерального закона № 59-ФЗ.

3. Регистрация поступивших письменных обращений

3.1. Поступившие в общий отдел обращения в письменной форме регистрируются в течение трех дней с момента поступления в АСЭД «ДЕЛО» с созданием в ней электронной копии такого документа.

3.1.1. При регистрации обращений:

- обращению присваивается регистрационный номер и дата;
- указываются фамилия, имя, отчество заявителя (в именительном падеже) и его адрес. Если обращение подписано двумя и более авторами, то регистрируется автор, в адрес которого просят направить ответ. Такое обращение считается коллективным. Коллективными являются также обращения, поступившие от имени коллектива организации.
- если обращение перенаправлено, то указывается, откуда оно поступило, проставляется дата и исходящий номер сопроводительного письма.

3.1.2. На поступившие в общий отдел обращения проставляется регистрационный штамп в правом нижнем углу первой страницы письма, фиксирующий номер и дату поступления документа. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть поставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

3.2. При регистрации обращений общий отдел заносит данные в регистрационно-контрольную карточку (по форме согласно приложению № 1):

- указываются фамилия и инициалы заявителя, его адрес;
 - указывается тип доставки обращения (письмо, доставлено лично и т.д.).
- Если обращение перенаправлено, то указывается, откуда оно поступило (из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, Аппарата Правительства Приморского края и т.д.), проставляется дата и исходящий номер сопроводительного письма;
- составляется аннотация. Аннотация должна быть четкой, краткой, отражать содержание всех вопросов, поставленных в обращении.

3.3. Если письмо подписано двумя и более авторами, то оно считается

коллективным. При регистрации коллективных обращений в регистрационно-контрольную карточку вносится первая разборчиво указанная фамилия с припиской "и другие". Первой указывается фамилия того автора, в адрес которого заявители просят направить ответ, и учет производится по данной фамилии. В случае отсутствия ссылки на фамилию первой указывается фамилия, обозначенная на конверте. В регистрационно-контрольной карточке проставляется отметка "коллективное". Коллективные обращения без подписей регистрируются по названию организации, предприятия, учреждения (заведения), из которых они поступили (коллектив ООО "Центр", коллектив МОУ СОШ № 1).

3.4. Поступившее обращение проверяется на повторность. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же автора по одному и тому же вопросу. При работе с повторным обращением сотрудник Общего отдела подбирает имеющиеся в архиве документы по обращениям данного гражданина.

3.5. Обращение, поступившее в общий отдел до 16.00 - регистрируется в день поступления, поступившее после 16.00 - регистрируется датой следующего рабочего дня.

4. Направление обращений на рассмотрение главе Михайловского муниципального округа

4.1. Зарегистрированное обращение предоставляется главе Михайловского муниципального округа – главе администрации округа, для наложения резолюции, а в его отсутствие - исполняющему его обязанности.

Оформление резолюции делается на регистрационно-контрольной карточке к письму.

4.2. Обращения с поручениями Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации или его заместителей, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, членов Совета Федерации, депутатов Государственной Думы Российской Федерации, Губернатора Приморского края, депутатов Законодательного Собрания Приморского края, адресованные главе Михайловского муниципального округа, передаются главе Михайловского муниципального округа.

4.3. Резолюция должностного лица должна содержать: фамилии и инициалы исполнителей, порядок, характер и срок исполнения документа в рамках Федерального закона № 59-ФЗ, подпись и дату. Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

4.4. В поступивших обращениях по вопросам, затрагивающим интересы значительного числа жителей округа (отсутствие воды, отопления, электроснабжения и т.п.), в этот же день докладывается главе Михайловского муниципального округа и (или) заместителям главы, руководителю аппарата администрации Михайловского муниципального округа.

4.5. Обращение с просьбой о личном приеме должностным лицом направляется на рассмотрение в установленном порядке. При необходимости гражданам сообщается о порядке записи на прием.

5. Постановка обращений на контроль, направление обращений с резолюцией должностного лица исполнителям

5.1. Контроль за исполнением обращений включает постановку обращения на контроль, регулирование хода исполнения, снятие исполненного обращения с контроля, направление исполненного обращения в дело, учет, обобщение и анализ хода и результатов исполнения обращений, информирование главы, заместителей главы администрации Михайловского муниципального округа о состоянии исполнения обращений.

5.2. Контролю подлежат все зарегистрированные обращения, требующие исполнения.

5.3. Обращение с резолюцией должностного лица направляется исполнителю.

5.4. Письма граждан, поступившие в администрацию округа из Администрации Президента Российской Федерации, Федерального Собрания Российской Федерации, Правительства Приморского края, Законодательного Собрания Приморского края о результатах, рассмотрения которых необходимо сообщить в эти органы власти, а также обращения, поступившие на личных приемах граждан, берутся на особый контроль и рассматриваются в первую очередь.

5.5. Резолюция заносится в регистрационную карточку АСЭД «ДЕЛО» исполнение резолюции должностного лица ставится на контроль.

6. Рассмотрение обращений

6.1. Обращение, поступившее главе Михайловского муниципального округа, рассматривается в течение 20 календарных дней со дня его регистрации и 30 календарных дней в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ.

6.2. В исключительных случаях, а это изложенные в обращении факты и обстоятельства, которые требуют дополнительной проверки для объективного, всестороннего рассмотрения обращения глава Михайловского муниципального округа вправе продлить срок рассмотрения, но не более чем на 30 дней, обязательно уведомив автора обращения о продлении (приложение № 5).

6.3. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения исполнитель не позднее чем за 5 рабочих дней до истечения срока готовит служебную записку, в которой подробно обосновывает необходимость такого продления. К служебной записке необходимо прикладывать копию обращения гражданина, копии запросов и т.д. (приложение № 3).

6.4. Служебная записка о продлении срока рассмотрения обращения и

приложенные к ней документы направляются в общий отдел для последующего предоставления главе Михайловского муниципального округа, давшему поручение по рассмотрению обращения.

6.5. Обращение считается продленным при наложении на служебную записку соответствующей резолюции.

Если контроль за рассмотрением обращения установлен государственным органом, то исполнитель обязан заблаговременно согласовать продление срока рассмотрения обращения.

6.6. Ответ на обращение подписывается Главой Михайловского муниципального округа, первым заместителем (заместителями) главы администрации Михайловского муниципального округа не позднее 20 или 30 дней со дня регистрации обращения.

6.7. В случае если обращение направляется для рассмотрения в другой орган государственной власти, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией, соответствующее должностное лицо в течение 7 календарных дней со дня регистрации обращения обязательно уведомляет заявителя о переадресации его обращения и направляет в соответствующий орган (приложения № 6, 8).

6.8. Должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, обязан в течение 15 календарных дней предоставить 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 (приложение № 7).

6.9. В случае если по рассмотрению обращения определены несколько исполнителей, ответственным исполнителем резолюции является лицо, указанное первым. Контроль за централизованную подготовку ответа заявителю осуществляет ответственный исполнитель. Соисполнители не позднее 7 календарных дней до истечения срока рассмотрения обращения обязаны предоставить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

6.10. В случае если обращение сопровождается поручением о рассмотрении, в котором содержится просьба проинформировать вышестоящий орган государственной власти о результатах рассмотрения, информационное письмо о результатах рассмотрения готовит ответственный исполнитель. Проект информационного письма за 10 календарных дней до окончания срока рассмотрения обращения направляется курирующим заместителям главы администрации Михайловского муниципального округа для согласования и для дальнейшего направления его на подписание главой Михайловского муниципального округа и отправки в соответствующий орган государственной власти.

6.11. В случае, если обращение направлено не по подведомости, исполнитель в двухдневный срок возвращает его в общий отдел с

мотивированной служебной запиской на имя руководителя, давшего поручение. В записке указывается отраслевой (функциональный) орган администрации или должностное лицо, в чью компетенцию входит решение поднимаемых в обращении вопросов. Не допускается передача обращения от одного исполнителя к другому, минуя общий отдел.

6.12. 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. Сообщение о прекращении переписки в 20-дневный срок со дня регистрации обращения направляется автору (приложение № 8).

6.13. 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.

6.14. Исполнитель, которому поручено рассмотрение обращения:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в том числе с участием гражданина, направившего обращение, запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц;
- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- при необходимости обеспечивает рассмотрение обращения с выездом на место. Результат такого рассмотрения должен быть зафиксирован в соответствующем документе (акте, протоколе и т.п.) и подписан всеми заинтересованными лицами;
- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
- уведомляет заявителя о направлении его обращения на рассмотрение в другой орган государственной власти, органы местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

6.15. Ответы, не соответствующие требованиям, предусмотренным Федеральным законом № 59-ФЗ, настоящим Положением и утвержденной Инструкцией по делопроизводству в администрации Михайловского муниципального округа, возвращаются исполнителю для доработки.

7. Требования к оформлению ответа на обращение

7.1. Ответ на обращение подписывает глава Михайловского муниципального округа либо лицо, временно исполняющее его обязанности, первый заместитель главы администрации Михайловского муниципального округа, заместители главы администрации Михайловского муниципального округа, в компетенцию которых входит решение вопросов, содержащихся в обращениях (приложение № 9).

7.2. В случае, если обращение было адресовано заместителям главы, руководителю аппарата администрации Михайловского муниципального округа, ответ подписывается этим должностным лицом.

7.3. Ответы, подготовленные на подпись главе Михайловского муниципального округа, передаются в общий отдел не позднее 20 календарных дней со дня регистрации обращения.

7.4. Ответы заявителям печатаются на фирменном бланке администрации Михайловского муниципального округа в соответствии с действующей Инструкцией по делопроизводству в администрации Михайловского муниципального округа. В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия, имя, отчество исполнителя и номер его служебного телефона.

7.5. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать ответ на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в обращении, в ответе следует указывать, какие меры приняты (решения, рекомендации, разъяснения).

7.6. На коллективное обращение ответ дается на имя гражданина, по фамилии которого оно учтено (Ивановой В.И. - для сообщения всем заявителям, или Ивановой В.И. - для информирования заинтересованных лиц). В отдельных случаях по требованию лиц, подписавших обращение, ответы направляются и другим адресатам. В тексте ответа необходимо указать, что ответ дается на коллективное обращение.

7.7. Приложенные к обращению подлинники документов, присланные заявителем, остаются в деле, если в письме не содержится просьба об их возврате.

7.8. Подлинники обращений граждан в федеральные органы государственной власти возвращаются только при наличии на них штампа "Подлежит возврату" или специальной отметки в сопроводительном письме.

7.9. Поступившие ответы на обращения граждан, запрашиваемая информация, поступившая из государственных органов, органов местного самоуправления и организаций передаются в общий отдел, а затем направляются должностному лицу, давшему поручение или направившему запрос по рассмотрению обращения в указанные органы, организации.

7.10. Исходящие документы, касающиеся рассмотрения обращений граждан и организаций, подписанные главой округа, первыми заместителями, заместителями главы округа, регистрируются в общем отделе в АСЭД «ДЕЛО».

- Порядковый исходящий номер присваивается в АСЭД «ДЕЛО» с добавлением через тире входящий регистрационный номер обращения. Отправление ответов без регистрации в общем отделе не допускается.

Неправильно оформленные документы возвращаются исполнителям для доработки.

7.11. При необходимости исполнитель может составить справку о результатах рассмотрения обращения (например, в случаях, если ответ заявителю был дан по телефону или при личной беседе, если при

рассмотрении обращения возникли обстоятельства, не отраженные в ответе, но существенные для рассмотрения дела).

7.12. Ответы на обращение направляются указанными способами:

1) в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа;

2) в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме;

3) по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании.

7.13. Обращение считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и заявителю даны подробные мотивированные ответы (письменные, в форме электронного документа, устные - в ходе личного приема).

7.14. Максимальный срок регистрации и отправки ответа - не более 2-х рабочих дней со дня его подписания.

8. Организация личного приема граждан

8.1. Личный прием граждан проводится Главой Михайловского муниципального округа, первым заместителем (заместителями) главы администрации Михайловского муниципального округа, не реже одного раза в месяц, в соответствии с графиком личного приема граждан должностными лицами администрации Михайловского муниципального округа.

8.2. Прием граждан проводится в служебном кабинете Главы Михайловского муниципального округа, в рабочий день в последний понедельник месяца с 10.00 час. до 15.00 час. В случае отсутствия Главы Михайловского муниципального округа (отпуск, командировка и т.п.), прием по личным вопросам может быть перенесен на следующий понедельник.

8.3. Запись на прием производится специалистом общего отдела при личном обращении гражданина в приемную администрации Михайловского муниципального округа или по телефону 8(42346) 23956 в рабочие дни и прекращается за один рабочий день до даты приема.

8.4. Специалист общего отдела вносит в карточку личного приема (приложение № 2) следующие сведения о гражданине - фамилия, имя, отчество, адрес, номер контактного телефона (при наличии), содержание устного обращения.

8.5. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации, специалист общего отдела, осуществляющий запись на прием, может дать разъяснение гражданину, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

8.6. Запись на прием осуществляется в соответствии с распределением полномочий между должностными лицами, ведущими прием, исходя

исключительно из содержания вопроса, поставленного в обращении.

8.7. Запись на повторный прием к должностному лицу осуществляется не ранее получения гражданином ответа на предыдущее обращение. Необходимость в записи на повторный прием определяется по согласованию Общего отдела с должностным лицом администрации Михайловского муниципального округа исходя из содержания ответа, полученного на предыдущем приеме.

8.9. При подготовке к приему сотрудник Общего отдела запрашивает необходимую для рассмотрения обращения информацию в отраслевых (функциональных) органах администрации Михайловского муниципального округа, а также при необходимости приглашает их на прием.

8.10. До начала приема сотрудник Общего отдела предоставляет должностному лицу список граждан, записавшихся на личный прием, с указанием краткого содержания вопросов обращения, сведений о предыдущих обращениях, иной информации по обращению. Заполняет карточку личного приема граждан (по форме согласно приложению № 2).

8.11. Помещения, в которых осуществляется личный прием граждан, оборудуются: стульями, столами; системой кондиционирования воздуха; противопожарной системой и средствами пожаротушения; телефонной связью; наличием письменных принадлежностей и бумагой формата А4.

8.12. Вход и передвижение по помещениям, в которых проводится прием, не должны создавать затруднений для лиц с ограниченными возможностями.

8.13. Прием граждан проводится в порядке очередности по предъявлении документов, удостоверяющих их личность.

8.14. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

К отдельным категориям граждан, пользующиеся правом на личный прием в первоочередном порядке отнесены:

- участники Великой Отечественной войны, члены Совета Федерации и депутаты Государственной Думы Федерального Собрания РФ по вопросам своей деятельности, Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы, ветераны и инвалиды боевых действий, их законные представители, семьи, имеющие детей-инвалидов, родители (опекуны, попечители, приемные родители), на попечении которых находятся трое и более детей, а также дети-сироты и дети, оставшиеся без попечения родителей.

- участники специальной военной операции и члены их семей.

8.15. Во время личного приема должностного лица каждый гражданин имеет возможность изложить свое обращение устно, либо в письменной форме.

8.16. 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 личной карточке приема граждан. Согласие на устный ответ по всем поставленным в ходе личного приема вопросам подтверждается его личной подписью гражданина (на усмотрение гражданина) в личной карточке приема (приложение № 2).

Если поставленный в обращении вопрос требует дополнительного рассмотрения, должностное лицо администрации Михайловского муниципального округа, осуществляющее личный прием, в резолюции дает поручение с указанием исполнителя и контрольного срока исполнения. В случае отсутствия контрольного срока исполнения обращение рассматривается в сроки, установленные Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

8.17. По окончании личного приема должностное лицо доводит до сведения гражданина свое решение или информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению либо разъясняет, где, кем и в каком порядке будет рассмотрено его обращение, по существу.

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

8.19. После завершения личного приема сотрудник Общего отдела регистрирует письменное обращение гражданина в АСЭД «ДЕЛО» и вносит поручение должностного лица.

8.20. Дальнейшая работа по обращениям, поступившим на личном приеме, осуществляется в соответствии с настоящим Положением.

8.21. Материалы по личному приему хранятся в течение 5 лет, затем уничтожаются в установленном порядке.

8.22. Результатом личного приема граждан может являться:

- получение гражданином исчерпывающих ответов на все поставленные в его обращении вопросы и принятие всех мер, необходимых для решения этих вопросов;

- принятие должностным лицом, осуществляющим прием, решения о направлении обращения в иной орган государственной власти, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией;

- разъяснение гражданину, куда и в каком порядке ему следует обратиться для получения ответа по существу вопроса, поставленного в обращении;

- отказ в дальнейшем рассмотрении обращения.

8.23. При нарушении гражданином общественного порядка принимаются меры к пресечению указанных действий и вызываются представители органов внутренних дел.

9. Контроль за рассмотрением обращений граждан

9.1. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан

осуществляет общий отдел. Исполнителям направляется информация (контроль-напоминание) об обращениях, срок рассмотрения которых истекает.

9.2. Контроль за исполнением обращений включает постановку обращения на контроль, регулирование хода исполнения, отправка ответа на обращение, снятие исполненного обращения с контроля, направление исполненного обращения в дело, учет, обобщение и анализ хода и результатов исполнения обращений, информирование должностных лиц администрации Михайловского муниципального округа о состоянии исполнения обращений.

9.3. Все движение контролируемого документа, передача его из одного отраслевого (функционального) органа администрации Михайловского муниципального округа в другой отмечается сотрудниками Общего отдела в регистрационных карточках АСЭД «ДЕЛО».

9.4. Письма граждан, на которые даются промежуточные ответы с продлением срока исполнения, с контроля не снимаются. Контроль завершается только после окончательного ответа и принятия мер по разрешению предложений, заявлений и жалоб.

Обращения граждан считаются разрешенными, если рассмотрены поставленные в них вопросы и по ним приняты все необходимые меры и даны ответы, соответствующие действующему законодательству.

10. Ответственность работников

10.1. Нарушения установленного порядка рассмотрения обращений граждан, неправомерный отказ в приеме или рассмотрении обращений, затягивание сроков рассмотрения обращений, их необъективное разбирательство, принятие необоснованных, нарушающих законодательство Российской Федерации решений, уклонение от предоставления информации или предоставление недостоверной информации, принятие заведомо необоснованного решения, преследование граждан за содержащуюся в обращении критику, разглашение сведений о частной жизни гражданина, утрата обращений и документов, находящихся на рассмотрении, влекут в отношении виновных должностных лиц ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Персональная ответственность сотрудников администрации Михайловского муниципального округа об исполнении требований Федерального закона № 59-ФЗ закрепляется в их должностных инструкциях.

10.2. Сведения, содержащиеся в обращениях, а также персональные данные заявителя могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, работающего с обращением. Запрещается разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни обратившихся граждан без их согласия.

Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых

входит решение поставленных вопросов.

10.3. При утрате исполнителем письменных обращений назначается служебное расследование, о результатах которого информируется глава Михайловского муниципального округа.

10.4. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении письменные обращения другому сотруднику. При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности в администрации Михайловского муниципального округа исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения непосредственно руководителю отраслевого (функционального) органа администрации Михайловского муниципального округа.

**Регистрационно-контрольная карточка
для письменных обращений граждан**

<i>Регистрационно-контрольная карточка</i>	
№ _____	от _____ <i>Администрация Михайловского муниципального округа Приморского края</i>
Корреспондент	
ФИО, адрес, телефон _____	
Предыдущие обращения от _____ № _____ от _____ № _____	
Вид документа _____ на _____ л.	
Автор, дата, индекс сопровод. письма _____	
Дата, индекс поступления _____	
Краткое содержание _____	
Отв. исполнитель _____	
Резолюция _____	
Автор резолюции _____	
Срок исполнения _____	

КАРТОЧКА
личного приема гражданина

Дата приема _____ N _____

Заявитель:

фамилия _____

имя _____

отчество _____

социальное положение _____

(Документ, удостоверяющий личность заявителя (доверенность))

Почтовый адрес, телефон заявителя _____

Прием осуществлял:

фамилия _____

имя _____

отчество _____

должность: _____

Содержание устного обращения:

Результаты личного приема гражданина:

1. Дано устное разъяснение: _____

2. Принято письменное обращение и передано на рассмотрение в: _____

3. Копия карточки направлена в: _____

Ответ, с моего согласия, дан устно в ходе личного приёма. Письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов не требуется.

(подпись гражданина)

Подпись должностного лица

(Подпись, инициалы, фамилия)

СЛУЖЕБНАЯ ЗАПИСКА



**АДМИНИСТРАЦИЯ
МИХАЙЛОВСКОГО
МУНИЦИПАЛЬНОГО ОКРУГА
ПРИМОРСКОГО КРАЯ**

ул. Красноармейская, зд.16, с. Михайловка,
М.О. Михайловский, край Приморский, 692651
Телефон: (42346) 2-39-56, факс: (42346)2-34-37
E-mail: priemnaya@mikhprim.ru
ОГРН 1242500031730
ИНН/КПП 2511130772/251101001

№ _____

На № _____ от _____

Главе Михайловского муниципального округа –
Главе администрации округа

Служебная записка

Уважаемый _____ !

Прошу Вас продлить срок рассмотрения письменного обращения гр. Петрова П.П. (Ф.И.О. заявителя, его адрес, тема обращения) в связи с необходимостью его дополнительного рассмотрения и проверки.

Приложение: на 5 л. в 1 экз.

Начальник управления правового обеспечения
администрации Михайловского муниципального
округа

Ф.И.О.

Уведомление
гражданину о направлении его обращения на рассмотрение



**АДМИНИСТРАЦИЯ
МИХАЙЛОВСКОГО
МУНИЦИПАЛЬНОГО ОКРУГА
ПРИМОРСКОГО КРАЯ**

ул. Красноармейская, зд.16, с. Михайловка,
М.О. Михайловский, край Приморский, 692651
Телефон: (42346) 2-39-56, факс: (42346)2-34-37
E-mail: priemnaya@mikhprim.ru
ОГРН 1242500031730
ИНН/КПП 2511130772/251101001

№ _____
На № _____ от _____

Иванову А.С.
1 квартал, д. 16, кв. 70
пгт Новошахтинский,
Михайловского округа,
Приморского края, 692001

Уважаемый(ая) _____!

Сообщаем, что Ваше обращение, адресованное главе Михайловского муниципального округа в соответствии с **частью 3 статьи 8** Федерального закона от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" направлено для рассмотрения, принятия мер и подготовки Вам ответа по существу вопросов в (наименование организации).

Глава Михайловского муниципального округа –
глава администрации округа

Ф.И.О.

Исполнитель
телефон

Уведомление
гражданину о продлении срока рассмотрения его обращения



**АДМИНИСТРАЦИЯ
МИХАЙЛОВСКОГО
МУНИЦИПАЛЬНОГО ОКРУГА
ПРИМОРСКОГО КРАЯ**

ул. Красноармейская, зд.16, с. Михайловка,
М.О. Михайловский, край Приморский, 692651
Телефон: (42346) 2-39-56, факс: (42346)2-34-37
E-mail: priemnaya@mikhprim.ru
ОГРН 1242500031730
ИНН/КПП 2511130772/251101001

№ _____
На № _____ от _____

Иванову А.С.
1 кварта, д. 16, кв. 70
пгт Новошахтинский,
Михайловского округа,
Приморского края, 692001

Уважаемый(ая) _____!

Ваше обращение, поступившее в адрес администрации Михайловского муниципального округа Приморского края из Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций, по вопросу выплаты пособий и компенсаций на детей, находится на рассмотрении.

В Краевое государственное казенное учреждение "Центр социальной поддержки населения по Михайловскому району" направлен запрос о предоставлении дополнительной информации, в связи с чем срок рассмотрения Вашего обращения продлен до _____ в соответствии с частью 2 статьи 12 Федерального закона от 02 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

Глава Михайловского муниципального округа –
глава администрации округа

Ф.И.О.

Исполнитель
телефон

Сопроводительное письмо (переадресация)



**АДМИНИСТРАЦИЯ
МИХАЙЛОВСКОГО
МУНИЦИПАЛЬНОГО ОКРУГА
ПРИМОРСКОГО КРАЯ**

ул. Красноармейская, зд.16, с. Михайловка,
М.О. Михайловский, край Приморский, 692651
Телефон: (42346) 2-39-56, факс: (42346)2-34-37
E-mail: priemnaya@mikhprim.ru
ОГРН 1242500031730
ИНН/КПП 2511130772/251101001

№ _____
На № _____ от _____

Начальнику отдела приема по
Михайловского муниципальному
округа
КГКУ "Центр социальной
поддержки населения"

Уважаемый(ая) _____!

В адрес администрации Михайловского муниципального округа Приморского края поступило обращение Иванова В.П. (4 квартал, д. 12, кв. 5, пгт. Новошахтинский, 692001) по вопросу: (краткое содержание вопроса), зарегистрированное от _____ N ____.

В соответствии с частью 3 статьи 8 Федерального закона от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" направляем на рассмотрение обращение для ответа заявителю.

В соответствии с пунктом 1 части 1 статьи 10 Федерального закона от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" просим обеспечить объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения с разъяснением автору обращения в доступной форме возможности либо невозможности (с указанием причин и правового обоснования) решения поставленного в обращении вопроса.

Приложение: на 2 л. в 1 экз.

Глава Михайловского муниципального округа –
глава администрации округа

Ф.И.О.

Исполнитель
телефон

Сопроводительное письмо (запрос информации)



**АДМИНИСТРАЦИЯ
МИХАЙЛОВСКОГО
МУНИЦИПАЛЬНОГО ОКРУГА
ПРИМОРСКОГО КРАЯ**

ул. Красноармейская, зд.16, с. Михайловка,
М.О. Михайловский, край Приморский, 692651
Телефон: (42346) 2-39-56, факс: (42346)2-34-37
E-mail: priemnaya@mikhprim.ru
ОГРН 1242500031730
ИНН/КПП 2511130772/251101001

№ _____
На № _____ от _____

Главному врачу КГБУ
«Михайловская ЦРБ»
с. Михайловка

Ф.И.О.

Уважаемый(ая) _____ !

В соответствии с частью 3 статьи 8 Федерального закона от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" направляем обращение, поступившие в адрес администрации Михайловского муниципального округа.

В соответствии с пунктом 1 части 1 статьи 10 Федерального закона от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" просим объективно, всесторонне и своевременно рассмотреть обращение гражданина с разъяснениями в доступной форме возможности или не возможности (с указанием и правовым обоснованием причин) решений поставленных в обращениях вопросов и принятие необходимых мер.

Информацию о результатах рассмотрения обращения просим предоставить в администрацию Михайловского муниципального округа в срок до _____ для подготовки ответа заявителю.

Приложения: на 5 л. в 1 экз.

Глава Михайловского муниципального округа –
глава администрации округа

Ф.И.О.

Исполнитель
телефон

Письмо (прекращение переписки)



**АДМИНИСТРАЦИЯ
МИХАЙЛОВСКОГО
МУНИЦИПАЛЬНОГО ОКРУГА
ПРИМОРСКОГО КРАЯ**

ул. Красноармейская, зд.16, с. Михайловка,
М.О. Михайловский, край Приморский, 692651
Телефон: (42346) 2-39-56, факс: (42346)2-34-37
E-mail: priemnaya@mikhprim.ru
ОГРН 1242500031730
ИНН/КПП 2511130772/251101001

№ _____
На № _____ от _____

Иванову А.С.
1 квартал, д. 16, кв. 70
пгт Новошахтинский,
Михайловского округа,
Приморского края, 692001

Уважаемый(ая) _____!

Ваше письмо на имя главы Михайловского муниципального округа получено. Учитывая, что Вам неоднократно давались письменные ответы по существу поставленного вопроса, и в обращении не приведены новые доводы или обстоятельства, в соответствии с [пунктом 5 статьи 11](#) Федерального закона от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" принято решение о прекращении с Вами переписки по данному вопросу.

Глава Михайловского муниципального округа –
глава администрации округа

Ф.И.О.

Исполнитель
Телефон

Письмо (ответ заявителю)



**АДМИНИСТРАЦИЯ
МИХАЙЛОВСКОГО
МУНИЦИПАЛЬНОГО ОКРУГА
ПРИМОРСКОГО КРАЯ**

ул. Красноармейская, зд.16, с. Михайловка,
М.О. Михайловский, край Приморский, 692651
Телефон: (42346) 2-39-56, факс: (42346)2-34-37
E-mail: priemnaya@mikhprim.ru
ОГРН 1242500031730
ИНН/КПП 2511130772/251101001

№ _____
На № _____ от _____

Иванову А.С.
ул. Юбилейная, д. 2., кв. 2,
пгт Новошахтинский,
Михайловского округа,
Приморского края, 692001

Уважаемый(ая) _____ !

Ваше обращение, направленное в адрес Президента Российской Федерации, по поручению Правительства Приморского края рассмотрено в администрации Михайловского муниципального округа.

По существу, поставленных вопросов администрация Михайловского муниципального округа, сообщает следующее...

Глава Михайловского муниципального округа –
глава администрации округа

Ф.И.О.

Исполнитель
телефон