

Администрация
городского поселения
«Поселок Айхал»
муниципального района
«Мирнинский район»
Республики Саха (Якутия)



Саха Өрөспүүбүлүкэтин
«Мииринэй оройуона»
муниципальной оройуон
«Айхал бөһүөлэгэ»
куорат сэлиэнньэтин
дьаһалтата

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

УУРААХ

17.06. 2026 г.

№ 298

Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан в Администрации городского поселения «Поселок Айхал» муниципального района «Мирнинский район» Республики Саха (Якутия)

В соответствии с Федеральным законом от 20 марта 2025 г. № 33-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в единой системе публичной власти», Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Республики Саха (Якутия) от 16.10.2003 83-З N 155-III «О порядке рассмотрения обращений граждан в Республике Саха (Якутия)», Уставом городского поселения «Поселок Айхал» муниципального района «Мирнинский район» Республики Саха (Якутия):

1. Утвердить Порядок рассмотрения обращений граждан в Администрации городского поселения «Поселок Айхал» муниципального района «Мирнинский район» Республики Саха (Якутия), согласно приложению к настоящему постановлению.
2. Настоящее постановление подлежит обнародованию в порядке, установленном Уставом городского поселения «Поселок Айхал» муниципального района «Мирнинский район» Республики Саха (Якутия).
3. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального обнародования.
4. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Исполняющий обязанности главы поселка



Д.А. Чухарев

Утвержден
постановлением
Администрации городского поселения «Поселок Айхал»
муниципального района «Мирнинский район»
Республики Саха (Якутия)
от 18.06.2016 № 188

Порядок рассмотрения обращений граждан в Администрации городского поселения «Поселок Айхал» муниципального района «Мирнинский район» Республики Саха (Якутия)

1. Общие положения

1.1. Порядок рассмотрения обращений граждан в Администрации городского поселения «Поселок Айхал» муниципального района «Мирнинский район» Республики Саха (Якутия) (далее - Порядок) разработан в целях совершенствования форм и методов работы с предложениями, заявлениями и жалобами граждан, повышения качества защиты их конституционных прав и законных интересов в Администрации городского поселения «Поселок Айхал» муниципального района «Мирнинский район» Республики Саха (Якутия), определяет сроки и последовательность действий (административные процедуры) при рассмотрении письменных и устных обращений, а также обращений в электронной форме.

1.2. Исполнение муниципальной функции рассмотрения обращений граждан (далее - муниципальная функция) осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 27.07.2006 N 152-ФЗ «О персональных данных»
- Законом Республики Саха (Якутия) от 16.10.2003 83-З N 155-III «О порядке рассмотрения обращений граждан в Республике Саха (Якутия)»;
- Уставом городского поселения «Поселок Айхал» муниципального района «Мирнинский район» Республики Саха (Якутия);
- иными нормативными правовыми актами Российской Федерации и Республики Саха (Якутия), органов местного самоуправления городского поселения «Поселок Айхал» муниципального района «Мирнинский район» Республики Саха (Якутия).

1.3. Действие настоящего Порядка распространяется на правоотношения, регулируемые Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.4. В Администрации городского поселения «Поселок Айхал» муниципального района «Мирнинский район» Республики Саха (Якутия) (далее – Администрация) обращения граждан рассматриваются в пределах компетенции.

1.5. Исполнение муниципальной функции осуществляется Администрацией, основываясь на принципах гласности и открытости.

1.6. Информирование граждан об исполнении муниципальной функции осуществляется в устной либо письменной форме.

1.7. Основные требования к информированию граждан об исполнении муниципальной функции: достоверность представляемой информации, четкость ее изложения и полнота.

1.8. Информация о порядке исполнения муниципальной функции представляется непосредственно в Администрации с использованием средств телефонной связи, электронного информирования, посредством размещения в информационно-

телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет).

1.9. Публичное информирование осуществляется путем размещения информации о почтовых адресах, справочных телефонах, факсах, адресах сайтов в сети Интернет, адресах электронной почты, режиме работы Администрации, а также графиков личного приема граждан на официальном сайте городского поселения «Поселок Айхал» муниципального района «Мирнинский район» Республики Саха (Якутия) (далее – городское поселение) в сети Интернет (<https://мо-айхал.рф/>), на информационных стендах в здании Администрации.

1.10. Рабочие места должностных лиц, осуществляющих муниципальную функцию, оборудуются компьютерами и оргтехникой, позволяющей организовать исполнение муниципальной функции в полном объеме.

1.11. Место ожидания личного приема граждан оборудуется стульями, столами, заявители обеспечиваются канцелярскими принадлежностями, бумагой для написания обращений. На информационных стендах размещаются образцы оформления и требования к письменному обращению, разъяснения основных положений законодательства, регламентирующего работу с обращениями граждан.

1.12. Информация об исполнении муниципальной функции (по вопросам регистрации и исполнения обращений граждан) представляется ведущим специалистом по делопроизводству Администрации (далее – специалист по делопроизводству) по телефону: 8 (41136) 4-95-85.

1.13. При информировании об исполнении муниципальной функции, ответах на телефонные звонки и устные обращения должностное лицо подробно, в вежливой (корректной) форме информирует граждан по интересующим их вопросам. Если отсутствует возможность ответить на поставленный вопрос, гражданину сообщается телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

При ответе на телефонный звонок должностное лицо называет фамилию, имя, отчество, замещаемую должность.

1.14. Исполнение муниципальной функции осуществляется бесплатно.

2. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан

2.1. Основанием для начала процедуры является поступление в Администрацию обращения гражданина.

2.2. Обращение гражданина - это направленные в Администрацию или должностному лицу администрации в письменной форме или в форме электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал), либо официального сайта органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан (если иное не установлено Федеральным законом от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»), предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в Администрацию.

2.3. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином, его представителем, поступить по почте, телеграфу, каналам электронной и факсимильной связи.

2.4. После вскрытия конверта проверяется наличие в нем письменных вложений. Если в конверте отсутствует письменное вложение либо обнаружилась недостача упоминаемых автором или описью документов специалистом по делопроизводству составляется акт, согласно приложению 1 к настоящему Порядку.

2.5. К тексту письма подкладывается конверт, который хранится вместе с обращением в течение всего периода его рассмотрения.

2.6. Поступившие в адрес главы городского поселения или заместителей главы Администрации письма с пометкой «лично», правильно указанными фамилией, инициалами и должностью, передаются им без вскрытия и регистрации. В случаях, когда такие письма главой городского поселения или соответствующим заместителем главы Администрации классифицируются как обращения, письмо возвращается для регистрации в установленном порядке.

2.7. Обработка обращений граждан, поступивших по каналам электронной и факсимильной связи, осуществляется аналогично письменным обращениям.

2.8. Письменные обращения на имя главы городского поселения, доставленные в Администрацию автором или лицом, представляющим его интересы, принимаются специалистом по делопроизводству. На копии обращения проставляется штамп-уведомление о поступлении обращения в Администрацию с указанием даты поступления.

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

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

Обращение, поступившее в Администрацию или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом N 59-ФЗ от 02.05.2006 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». 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 или в иной информационной системе органа местного самоуправления, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

2.10. Гражданин, подавший обращение, в случае необходимости может представить доказательства или указать их местонахождение. Доказательствами являются любые фактические данные, на основании которых орган или должностное лицо, рассматривающее обращение гражданина, устанавливает наличие или отсутствие обстоятельств, обосновывающих требования, содержащиеся в обращении гражданина, и иные обстоятельства, имеющие значение для рассмотрения обращения. Доказательства могут представляться иными лицами, заинтересованными в рассмотрении обращения гражданина. Если представленные доказательства недостаточны, Администрация должностное лицо, рассматривающее обращение гражданина, предлагает гражданину представить дополнительные доказательства или собирает их по собственной инициативе. Факты, установленные вступившим в законную силу решением суда или приговором суда, не подлежат повторному доказыванию.

3. Регистрация обращений

3.1. Все письменные обращения, в том числе поступившие по каналам электронной и факсимильной связи, подлежат регистрации в течение трех дней с момента поступления в Администрацию.

В случае поступления обращений в выходной, праздничный день или

предшествующий праздничным или выходным дням, их регистрация производится в первый рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

При соответствующем запросе гражданину сообщается информация о дате и номере регистрации обращения.

Обращения регистрируются специалистом по делопроизводству в журнале учета рассмотрения предложений, заявлений и жалоб граждан согласно приложению 2 к настоящему Порядку.

3.2. Регистрация обращений ежегодно начинается с номера 1 и ведется в хронологическом порядке.

На первой странице письма либо на сопроводительных документах к нему в правом нижнем углу, либо на свободном от текста месте проставляется регистрационный штамп с указанием даты поступления и регистрационного номера, также ставится отметка о сроке исполнения.

3.3. Учет обращений производится по фамилии заявителя.

3.4. При регистрации коллективных обращений (обращений, подписанных двумя или более авторами) в электронную учетную 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 учетной карточке проставляется отметка «коллективное». Коллективные обращения без подписей регистрируются по названию организации, предприятия, учреждения (заведения), из которых они поступили.

3.5. Письменные обращения, в которых не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или 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, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

3.6. Зарегистрированные письма заявителям не возвращаются (за исключением случаев, предусмотренных федеральным законодательством). Возврат обращения заявителю возможен до его регистрации. По письменному запросу заявителю возвращаются приложения к обращению, как во время рассмотрения, так и во время архивного хранения.

4. Направление обращений на рассмотрение

4.1. Основание для начала процедуры - регистрация письменного обращения.

4.2. Представление главе городского поселения зарегистрированных обращений граждан для оформления поручений по их рассмотрению осуществляется специалистом по делопроизводству, исходя из их содержания и согласно распределению обязанностей.

Рассмотрение поступивших обращений производится главой городского поселения в день их поступления, и не позднее следующего рабочего дня. Указания исполнителям даются в форме резолюции, которая должна содержать фамилии и инициалы исполнителей, порядок, характер и срок исполнения документа, подпись руководителя и дату. Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

Оформление резолюции делается на карточке к письму, либо в левом верхнем углу письма.

В резолюции могут определяться методы, формы рассмотрения обращения заявителя: комиссионное рассмотрение, рассмотрение с выездом на место или с участием заявителя и т.д.

4.3. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение должностным лицам или организациям, действия которых обжалуются.

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

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

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

4.7. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации и главы городского поселения, в течение семи дней со дня регистрации направляются на рассмотрение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях вопросов, с уведомлением граждан, направивших обращение, о переадресации обращений.

4.8. 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 Главе Республики Саха (Якутия) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

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

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

4.11. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным в пункте 4.3. настоящего Порядка, невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

4.12. Копии уведомлений хранятся в архиве Администрации вместе с материалами по рассмотрению обращений.

5. Рассмотрение обращений

5.1. Основание для начала процедуры - получение исполнителем поручения по рассмотрению письменного обращения. Исполнителям направляются копии обращений граждан и карточек к ним с поручениями.

Передача обращений граждан с поручениями главы городского поселения исполнителям производится ведущим специалистом по делопроизводству не позднее трех дней после регистрации обращения.

5.2. Обращение, поступившее в Администрацию или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

В случае необходимости, специалист Администрации, рассматривающий обращение, или должностное лицо Администрации может обеспечить его рассмотрение с выездом на место.

5.3. Если поручение дано одновременно нескольким специалистам Администрации, то работу по рассмотрению обращения осуществляет специалист, первый указанный в поручении, им обобщаются материалы, готовится и направляется ответ заявителю. Соисполнители не позднее пяти дней до истечения срока исполнения обращения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа. При этом персональную ответственность за рассмотрение обращения несут все исполнители.

5.4. Должностное лицо при рассмотрении обращения:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;
- в установленном законодательством порядке запрашивает дополнительные документы и материалы, в том числе в электронной форме;
- создает комиссию для проверки фактов, изложенных в обращении (как правило, с выездом на место и участием заявителя);
- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 4.4 настоящего Порядка.
- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

5.5. При рассмотрении повторного обращения (обращения, поступившего от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, в котором обжалуется решение, принятое по предыдущему обращению, или указывается на недостатки, допущенные при рассмотрении и разрешении предыдущего обращения, либо сообщается о несвоевременном рассмотрении предыдущего обращения, если со времени его поступления истек установленный законодательством срок рассмотрения) анализируется имеющаяся по поднимаемым в нем вопросам переписка. Повторные обращения ставятся на контроль. Письма одного и того же заявителя и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными. Не считаются повторными письма одного и того же заявителя, но по разным вопросам, а также многократные - по одному и тому же вопросу, по которому заявителю давались исчерпывающие ответы.

5.6. 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, руководитель государственного органа или органа местного самоуправления, должностное лицо 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 один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

5.7. В случае поступления в Администрацию или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения

обращений граждан Российской Федерации» 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.

5.8. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

5.9. 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 соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу.

5.10. Письма с просьбами о личном приеме главой городского поселения рассматриваются как обычные обращения. Если в обращении не указана проблема, то, как правило, заявителю направляется сообщение о порядке организации личного приема граждан должностными лицами Администрации, а заявление оформляется «в дело» как исполненное.

Обращение, содержащее в адресной части обращения пометку «лично», рассматривается на общих основаниях в соответствии с настоящим Порядком.

5.11. Письма граждан, поступившие из редакций средств массовой информации, от руководителей политических партий и общественных объединений (в том числе с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения), рассматриваются в соответствии с настоящим Порядком.

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

6. Сроки рассмотрения обращений

6.1. Обращение, поступившее в Администрацию, рассматривается в течение 30 дней. Указанный срок исчисляется от даты регистрации обращения до даты подписания на него ответа главой городского поселения или заместителем главы городского поселения, правомочным принять решение по существу обращения.

6.2. Если обращение не требует проверки либо требует срочного рассмотрения, сроки его рассмотрения могут сокращаться.

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

6.4. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в государственные органы, органы местного самоуправления, глава городского поселения, давший поручение по рассмотрению обращения, вправе продлить срок его рассмотрения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

6.5. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения непосредственный исполнитель готовит служебную (докладную) записку с обоснованием

необходимости продления срока и представляет ее главе городского поселения, давшему поручение по рассмотрению обращения, не менее чем за два-три дня до истечения срока исполнения. Срок рассмотрения исчисляется в календарных днях. Если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, то днем окончания этого срока считается предшествующий ему рабочий день.

6.6. По дубликатному обращению (обращение заявителя, являющееся копией предыдущего обращения, либо экземпляр обращения по одному и тому же вопросу и в интересах одного и того же лица), приобщенному к материалам рассмотрения первого обращения, срок рассмотрения соответствует сроку рассмотрения первого обращения.

6.7. Сроки исполнения обращений граждан, кроме того, могут быть установлены в тексте поручений или в тексте резолюций должностных лиц.

6.8. Исполнители несут ответственность за соблюдение сроков рассмотрения и качества исполнения поручений по обращениям, состояние делопроизводства по ним.

7. Контроль за рассмотрением обращений

7.1. Контроль за рассмотрением обращений граждан осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям граждан, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями граждан.

7.2. Контроль за исполнением поручений по обращениям граждан включает:

- постановку поручений по исполнению обращений граждан на контроль;
- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
- подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;
- подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан;
- снятие обращений с контроля.

7.3. Письма, поступившие в Администрацию из федеральных органов государственной власти Российской Федерации, от депутатов Государственной Думы Российской Федерации и Государственного Собрания Ил (Тумэн), из Администрации Президента и Правительства Республики Саха (Якутия), Администрации муниципального района «Мирнинский район» Республики Саха (Якутия), а также через редакции газет с поручением сообщить результаты их рассмотрения, берутся на «особый контроль».

В этом случае, кроме ответа заявителю, готовится и направляется ответ в соответствующий орган, организацию с припиской, что ответ заявителю дан.

7.4. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляет специалист Администрации.

7.5. Исполнители несут ответственность за соблюдение сроков рассмотрения и качества исполнения поручений по обращениям, состояние делопроизводства по ним.

8. Ответы на обращения

8.1. Рассмотрение обращения завершается подготовкой ответа и направлением его заявителю.

8.2. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, со ссылками на нормативные правовые акты, давать исчерпывающие разъяснения на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении фактов нарушений прав заявителя, изложенных в жалобе, в ответе следует указать, какие меры приняты к виновным должностным лицам.

8.3. Запрещается направлять гражданам ответы с исправлениями, ошибками (в том числе в реквизитах).

8.4. В ответе автору поручения по рассмотрению обращения должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения обращения. В ответах на коллективные обращения указывается, кому именно из авторов дан ответ.

8.5. Обращение и ответ могут быть возвращены исполнителю для повторного рассмотрения, если из ответа следует, что рассмотрены не все вопросы, поставленные в обращении, либо проблема заявителя рассмотрена формально.

8.6. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указываются срок или условия окончательного решения вопроса.

8.7. Обращение, на которое дается промежуточный ответ, в архив не направляется (в случае, если срок рассмотрения не превышает шестидесяти дней) до окончательного разрешения вопросов, поднимаемых в нем. Если срок окончательного разрешения вопроса превышает шестьдесят дней с даты регистрации обращения, то возможен контроль за полным выполнением с информированием заявителя о результатах рассмотрения обращения. Оригиналы документов возвращаются исполнителем автору обращения путем личного вручения или способом, обеспечивающим их сохранность.

8.8. Ответы на обращения граждан, поступившие в адрес главы городского поселения из вышестоящих органов власти, подписываются главой городского поселения, а в его отсутствие - заместителем главы городского поселения.

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

8.10. Ответ на обращение, поступившее в Администрацию по почте, по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

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, либо по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале или в иной информационной системе государственного органа или органа местного самоуправления, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, при использовании Единого портала или иной информационной системы и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме.

Кроме того, на поступившее в Администрацию или должностному лицу обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении 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 г. N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте Администрации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

8.11. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

8.12. Возможно оставить без ответа по существу поставленных в нем вопросов обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, членов его семьи, с уведомлением заявителя о недопустимости злоупотребления правом.

8.13. Исполнители несут установленную законодательством ответственность за

исполнение поручений по обращениям и качество ответов.

8.14. При согласии должностного лица, дававшего поручение по рассмотрению обращения, с ответом заявителю материалы рассмотрения обращения списываются «в дело».

8.15. В случае, если исполнителей несколько и один из них дает промежуточный ответ (срок окончательного рассмотрения не превышает шестидесяти дней), то автору поручения по рассмотрению обращения представляются ответы после рассмотрения обращения всеми исполнителями.

8.16. Максимальный срок регистрации и отправки ответа - не более одного дня со дня его подписания.

10. Организация личного приема граждан

10.1. Основание для начала процедуры - обращение гражданина в Администрацию.

10.2. Прием граждан осуществляется в соответствии с графиком приема. График приема утверждается главой городского поселения. График вывешивается на информационных стендах Администрации.

10.3. Организация личного приема и оформление контрольных карточек осуществляется специалистом по делопроизводству. При записи на личный прием гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

10.4. За два дня до приема специалистом по делопроизводству готовятся карточки личного приема, материалы к ним.

10.5. В случае, если изложенные в 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.

10.6. Прием граждан осуществляется в порядке очередности.

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

В исключительных случаях возможен прием вне очереди по состоянию здоровья заявителя либо в связи с удаленностью места проживания.

10.7. При приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Во время личного приема гражданин имеет право сделать устное обращение или оставить письменное обращение по существу поставленных вопросов

10.8. Фамилия, имя, отчество заявителя, адрес и краткая аннотация вопроса вносятся в карточку согласно приложению 3 к настоящему Порядку.

10.9. Заявителю может быть отказано в приеме в случае, если он находится в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, а также при проявлении агрессии, неадекватного поведения. При необходимости может быть вызван сотрудник охраны, полиции.

10.10. Ведущий прием обязан дать заявителю исчерпывающие разъяснения по интересующему вопросу. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

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

10.13. Должностное лицо, ведущее прием, принимает решение о постановке на контроль исполнения его поручения.

10.14. Карточка личного приема (при необходимости с приложениями к ней) направляется специалистом по делопроизводству на исполнение специалистам

Администрации.

10.15. Результатом приема является разъяснение по существу вопроса, с которым обратился гражданин, либо принятие руководителем, осуществляющим прием, решения по поставленному вопросу, либо направление поручения по рассмотрению заявления в уполномоченный орган.

11. Ответственность должностных лиц при исполнении муниципальной функции

11.1. Сведения, содержащиеся в обращении, а также персональные данные заявителя могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями должностного лица, работающего с обращением. Не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его 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 в обращении вопросов. В отдельных случаях по мотивированной просьбе гражданина не подлежат разглашению сведения о его фамилии, имени, отчестве, месте жительства.

11.2. Должностные лица, работающие с обращениями граждан, несут установленную законодательством ответственность за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов.

11.3. При освобождении от замещаемой должности исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения специалисту, замещающего его.

12. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан

12.1. В Администрации контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан осуществляется специалистом по делопроизводству.

12.2. Специалистом по делопроизводству ведется еженедельный контроль по сроками исполнения поручений по рассмотрению обращений граждан.

12.3. В ходе проверок полноты и качества рассмотрения обращений граждан выборочно может проверяться достоверность ответов в телефонной беседе с автором обращения или с выездом на место.

12.4. Текущий контроль осуществляется путем проведения специалистом по делопроизводству проверок соблюдения и исполнения специалистами положений настоящего Порядка и нормативных правовых актов, регламентирующих работу с обращениями граждан.

12.5. В случае установления в результате проверки недостоверности ответа обращение направляется на повторное рассмотрение с поручением главы городского поселения. В поручении могут устанавливаться методы повторного рассмотрения: комиссионно (с обозначением членов комиссии), с выездом на место, с участием заявителя (заявителей) и другие.

13. Анализ итогов работы по рассмотрению обращений граждан

13.1. Аналитическая работа в Администрации ведется специалистом по делопроизводству.

13.2. Ежегодно до 20-го января, специалистом по делопроизводству направляет итоги года в Управление по работе с обращениями граждан Республики Саха (Якутия).

13.3. По итогам квартала, полугодия и года специалистом по делопроизводству готовится анализ итогов работы, в котором учитываются следующие показатели:

- количество поступивших обращений за анализируемый период;

- тематика вопросов обращений;
- количество и характер повторных обращений и обращений жителей в государственные органы Республики Саха (Якутия) и другие вышестоящие органы;
- результаты рассмотрения обращений;
- количество писем, рассмотренных с нарушением сроков, виновные в этом;
- факты необъективного рассмотрения обращений граждан;
- нарушения установленного порядка ведения делопроизводства в работе с обращениями граждан.

14. Порядок обжалования действий по рассмотрению обращений граждан и решений, принятых по обращениям

14.1. Гражданин вправе обжаловать действия (бездействие) должностных лиц в ходе исполнения муниципальной функции и решение, принятое по результатам рассмотрения его обращения, в вышестоящий орган, вышестоящему должностному лицу и (или) в судебном порядке.

14.2. Гражданин может обжаловать действия (бездействие) или решение должностных лиц Администрации главе городского поселения, главе муниципального района «Мирнинский район» Республики Саха (Якутия).

14.3. Если в результате рассмотрения жалоба гражданина на действия (бездействие) или решение должностного лица признается обоснованной, принимается решение о применении мер ответственности, установленных законодательством, к должностному лицу, допустившему нарушения в ходе исполнения муниципальной функции.

14.4. Гражданину направляется сообщение о принятом решении и действиях, проведенных в соответствии с принятым решением.

14.5. Гражданин вправе обжаловать действия (бездействие) должностных лиц Администрации, а также решения, принимаемые в ходе исполнения муниципальной функции, в соответствии с законодательством РФ.

Приложение N 1
к Порядку рассмотрения обращений граждан
в Администрации городского поселения «Поселок Айхал»
муниципального района «Мирнинский район»
Республики Саха (Якутия)

Акт

"___" _____ 20__ г.

Я, _____
(должность, ФИО)
составил (а) настоящий акт о том, что "___" _____ 20__ года в ходе
первичной обработки обращения, при вскрытии конверта (пакета) в нем был
(были) обнаружен (обнаружены) _____

Настоящий акт составлен в трех экземплярах.

Подпись: _____

Приложение N 2
к Порядку рассмотрения обращений граждан
в Администрации городского поселения «Поселок Айхал»
муниципального района «Мирнинский район»
Республики Саха (Якутия)

**Журнал
учета обращений граждан**

[illegible]

Приложение N 3
к Порядку рассмотрения обращений граждан
в Администрации городского поселения «Поселок Айхал»
муниципального района «Мирнинский район»
Республики Саха (Якутия)

Карточка личного приема

N _____
Дата приема " ____ " _____ года

Уполномоченное лицо,
осуществляющее личный
прием:

(Ф.И.О., наименование должности)

Ф.И.О. заявителя: _____

Адрес заявителя: _____

Контактный телефон: _____

Льготный состав: _____

Социальное положение: _____

Краткое содержание
обращения: _____

Результаты приема: _____

Даны поручения: _____

(Ф.И.О. исполнителя, наименование структурного
подразделения)

Содержание поручения: _____

Срок исполнения: " ____ " _____ года

Отметка о получении письменного обращения во время приема: _____

(прилагается на ____ л.) Регистрационный номер: 26/ _____ Дата регистрации
" ____ " _____ года

Подпись лица,
ведущего прием

Подпись (Ф.И.О.)

Отметка об ответе заявителю:

(регистрационный номер и дата ответа, наименование
подразделения, исполнитель, результат)

Отметка о снятии с контроля:

Фактический срок исполнения: " ____ " _____
года

_____ /

Подпись специалиста (Ф.И.О.)
