



**Кемеровская область - Кузбасс  
Тяжинский муниципальный округ  
Администрация Тяжинского муниципального округа**

**Постановление**

ОТ 20.01.2026 № 5-п

**Об утверждении Положения  
о порядке организации работы с обращениями граждан**

В соответствии с Федеральными законами от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», от 20.03.2025 № 33-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в единой системе публичной власти», от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Уставом Тяжинского муниципального округа,

**ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Утвердить Положение о порядке организации работы с обращениями граждан, согласно приложению к настоящему постановлению.
2. Признать утратившим силу постановление администрации Тяжинского муниципального округа от 28.04.2025 № 69-п «Об утверждении «Положения о порядке рассмотрения обращений граждан в администрацию Тяжинского муниципального округа».
3. Настоящее постановление вступает в силу со дня обнародования путем опубликования (размещения) его полного текста в сетевом издании «Официальный сайт администрации Тяжинского муниципального округа» (tyazhin.ru).
4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы Тяжинского муниципального округа - управляющего делами.

Глава Тяжинского муниципального округа

Галдецкая Наталья Юрьевна  
8(38449) 2-89-54



В.Е. Серебров

## ПОЛОЖЕНИЕ О ПОРЯДКЕ ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН

### 1. Общие положения

1.1. Положение о порядке организации работы с обращениями граждан (далее — Положение) устанавливает порядок рассмотрения обращений граждан главой Тяжинского муниципального округа, первым заместителем главы Тяжинского муниципального округа, заместителем главы Тяжинского муниципального округа по социальным вопросам, заместителем главы Тяжинского муниципального округа по экономике, заместителем главы Тяжинского муниципального округа — управляющий делами, поступивших в Администрацию Тяжинского муниципального округа (далее — Администрация) и отраслевые (функциональные) органы администрации Тяжинского муниципального округа, определяет единый подход к организации работы с обращениями граждан, контроля за соблюдением порядка их рассмотрения и ведения делопроизводства по обращениям.

1.2. Положение разработано на основании Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Федеральный закон № 59-ФЗ).

Понятия и термины, используемые в настоящем Положении, применяются в значениях, определенных в Федеральном законе № 59-ФЗ.

1.3. Главой Тяжинского муниципального округа, первым заместителем главы Тяжинского муниципального округа, заместителем главы Тяжинского муниципального округа по социальным вопросам, заместителем главы Тяжинского муниципального округа по экономике, заместителем главы Тяжинского муниципального округа — управляющий делами, руководителями отраслевых (функциональных) органов Администрации и их должностными лицами в соответствии с компетенцией и в пределах полномочий рассматриваются индивидуальные и коллективные обращения граждан, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, иностранных граждан и лиц без гражданства (далее — граждане), поступившие в письменной форме и в форме электронного документа, в устной форме в ходе приема граждан, по «телефону обращений» к главе Тяжинского муниципального округа, на «прямые телефонные линии» заместителей главы Тяжинского муниципального округа, руководителей отраслевых (функциональных) органов Администрации (далее — обращения).

1.4. Обращения в форме электронного документа являются обращения, направленные гражданами:

с использованием информационного ресурса, размещенного на официальных сайтах Администрации и отраслевых (функциональных) органах Администрации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее — сеть «Интернет»), обеспечивающего идентификацию и (или) аутентификацию гражданина;

с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее — Единый портал).

1.5. Учет и организационное обеспечение рассмотрения обращений, поступивших в адрес:

главы Тяжинского муниципального округа, первого заместителя главы Тяжинского муниципального округа, заместителя главы Тяжинского муниципального округа по социальным вопросам, заместителя главы Тяжинского муниципального округа по экономике, заместителя главы Тяжинского муниципального округа — управляющий делами осуществляет организационный отдел администрации Тяжинского муниципального округа;

руководителей отраслевых (функциональных) органов Администрации (далее - функциональные органы) осуществляется непосредственно в этих органах.

Письменные обращения, переданные главе Тяжинского муниципального округа во время рабочих поездок (командировок), передаются в организационный отдел для регистрации и организации рассмотрения в соответствии с настоящим Положением.

1.6. При рассмотрении обращений не допускается разглашение персональных данных граждан, сведений, содержащихся в обращениях, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением персональных данных граждан сведений направление обращения в орган или должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов.

Обработка и хранение персональных данных обратившихся граждан производится в соответствии с действующим законодательством в области персональных данных и защиты информации.

1.7. Получение и обработка обращений, поступающих в форме электронного документа через Единый портал, осуществляется в соответствии с Правилами Использования федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» для направления гражданами Российской Федерации, иностранными гражданами, лицами без гражданства, объединениями граждан, в том числе юридическими лицами, обращения и сообщений в государственные органы, органы местного самоуправления, государственные и муниципальные учреждения, иные организации, осуществляющие публично значимые функции, и их должностным лицам, а также для получения и обработки такими органами и организациями указанных обращений и сообщений и направления ответов на такие обращения, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 27.12.2023 № 2334.

## **2. Регистрация обращений**

2.1. Обращение в письменной форме и в форме электронного документа (далее — письменное обращение), обращения в устной форме (далее — устное обращение), поступившие в Администрацию, функциональные органы регистрируются в течении 3 дней с момента поступления.

В случае окончания трехдневного срока для регистрации обращения приходится на не рабочий праздничный или выходной день, регистрация производится в первый рабочий день, следующий за не рабочими праздничными или выходными днями.

Факт поступления письменного обращения фиксируется входящим штампом с указанием даты поступления.

В случае если в течение рабочего дня от гражданина поступило несколько обращений в форме электронного документа одного и того же содержания одному и тому же адресату (дубликаты), то осуществляется регистрация только первого обращения и делается отметка о количестве поступивших дубликатов.

Не принимаются к регистрации обращения в форме электронного документа, направленные иными способами, не указанными в пункте 1.4 настоящего Положения, не обеспечивающими идентификацию или аутентификацию отправителей, в том числе направленные на электронные адреса Администрации и функциональные органы. При этом отправителю направляется информационное сообщение со ссылкой на страницу информационного ресурса для направления обращений в форме электронного документа, размещенную на официальных сайтах Администрации и функциональных органов.

2.2. На устное обращение формируется регистрационная карточка обращения (далее — РК), в которой фиксируются все этапы рассмотрения обращения и формируется комплект документов по обращению.

2.3. Зарегистрированное в установленном порядке обращение передается для предварительного рассмотрения Главе Тяжинского муниципального округа либо должностному лицу, его замещающему (далее — Глава округа), руководителю функционального органа.

Не допускается передавать на рассмотрение незарегистрированное обращение.

### **3. Порядок рассмотрения и направления письменных обращений**

3.1. Глава округа, руководитель функционального органа предварительно рассматривает обращение в срок не более 3 дней с даты регистрации и принимает решение о порядке рассмотрения каждого вопроса, содержащегося в обращении, в соответствии с частью 2 статьи 1 Федерального закона № 59-ФЗ.

а) подлежит рассмотрению в соответствии с порядком, установленным Федеральным законом № 59-ФЗ и настоящим Положением;

б) подлежит рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными законами.

3.2. Результатом предварительного рассмотрения является вынесение резолюции (поручения) с указанием ответственного должностного лица за разрешение обращения в соответствии со ст.10-12 Федерального закона № 59-ФЗ (далее — должностное лицо).

Обращение и прилагаемые к нему документы направляются на исполнение должностному лицу.

3.3. В случае если вопрос, поставленный в обращении, не относится к компетенции Администрации, функциональных органов и их должностных лиц, то обращение в течении 7 дней со дня регистрации направляется в соответствующий государственный орган, соответствующим должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина о переадресации его обращения.

3.4. В случае если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов или должностных лиц, копии обращений в течении 7 дней со дня регистрации направляются в соответствующие государственные органы или соответствующим должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов, с уведомлением гражданина о переадресации его обращения.



3.5. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется Главе округа и в течение 5 дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел с уведомлением гражданина о переадресации его обращения.

3.6. В случае если Администрация, функциональный орган полагает, что вопросы, содержащиеся в обращении поступившем из иного органа, не относятся к его компетенции, обращение перенаправляется в соответствии с пунктами 3.3 - 3.5 настоящего Положения. Возврат обращения органу, направившему обращение, не допускается. При этом о перенаправлении обращения уведомляется гражданин и орган, направивший обращение.

Все документы о перенаправлении обращения и уведомлении об этом гражданине вносятся в РК обращения.

3.7. В случае поступления повторного (неоднократного) обращения решение о направлении его на рассмотрение принимается с учетом причин, вызвавших повторное (неоднократное) обращение, в том числе требований части 6 статьи 8 Федерального закона № 59-ФЗ и пункта 3.9 настоящего Положения.

Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же гражданина по одному и тому же вопросу, если со времени подачи обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или гражданин не согласен с принятым по его обращению решением.

Неоднократным считаются обращения, поступившие от одного и того же гражданина по одному и тому же вопросу после завершения рассмотрения первичного и повторного обращений.

Обращения одного и того же гражданина по одному и тому же вопросу, поступившие, в том числе, из иных органов до истечения срока рассмотрения первичного обращения, считаются дублирующими и направляются на рассмотрение с учетом рассмотрения первичного обращения.

3.8. Обращение, содержащее жалобу, рассматривается с учетом требования части 6 статьи 8 Федерального закона № 59-ФЗ, запрещающего направлять указанное обращение на рассмотрение в государственный орган или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

3.9. В случае поступления в Администрацию, функциональный орган обращения, в котором обжалуется решение, действие (бездействие) конкретного должностного лица, принимается одно из следующих решений:

направить жалобу вышестоящему лицу, которое в порядке подчиненности может рассмотреть данную жалобу;

в соответствии с пунктом 2 части 1 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ запросить у органа или должностного лица, решение или действие (бездействие) которых обжалуется, необходимые для рассмотрения жалобы и подготовки на нее ответа документы и материалы; в ответе гражданину дополнительно разъяснить порядок обжалования соответствующего решения или действия (бездействия) в суде;

направить жалобу вышестоящему должностному лицу, в вышестоящий орган либо в надзорный орган для рассмотрения в административном порядке;

в связи с невозможностью направления жалобы на рассмотрение в орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, вернуть жалобу гражданину в течение 7 дней со дня регистрации с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

3.10. В случае принятия обращения к рассмотрению по существу поставленного вопроса первый заместитель главы Тяжинского муниципального

округа, заместитель главы Тяжинского муниципального округа по социальным вопросам, заместитель главы Тяжинского муниципального округа по экономике, заместитель главы Тяжинского муниципального округа — управляющий делами, руководителями функциональных органов или должностное лицо, ответственное за рассмотрение:

обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, при необходимости с выездом на место и (или) с участием гражданина, направившего обращение;

в случае необходимости делает запрос документов и материалов, в том числе в электронной форме, необходимых для рассмотрения обращения (далее - запрос) у иных должностных лиц и организаций;

принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина, в случае установления в ходе рассмотрения обращения нарушения прав, свобод и законных интересов гражданина;

дает письменный ответ гражданину по существу поставленных в обращении вопросов.

Рассмотрение неоднократных обращений, в том числе содержащих обжалование действий (бездействия) должностных лиц в связи с рассмотрением предыдущих обращений либо принятого решения по результатам рассмотрения предыдущих обращений, осуществляется в случае необходимости комиссионно либо с выездом на место и (или) с участием гражданина.

Предложение о комиссионном рассмотрении обращения может быть внесено Главе округа первым заместителем главы Тяжинского муниципального округа, заместителем главы Тяжинского муниципального округа по социальным вопросам, заместителем главы Тяжинского муниципального округа по экономике, заместителем главы Тяжинского муниципального округа — управляющий делами, руководителями функциональных органов.

После вынесения Главой округа резолюции (поручения) о рассмотрении обращения комиссионно организационным отделом Администрации в течение 3 дней осуществляется подготовка правового акта Главы округа о комиссионном рассмотрении обращения, определяющего состав комиссии.

3.11. Результатом рассмотрения обращения по существу поставленного вопроса является направление первым заместителем главы Тяжинского муниципального округа, заместителем главы Тяжинского муниципального округа по социальным вопросам, заместителем главы Тяжинского муниципального округа по экономике, заместителем главы Тяжинского муниципального округа — управляющий делами, руководителем функционального органа или лицами, их замещающими письменного ответа гражданину.

Ответ должен соответствовать требованиям нормативных правовых актов Российской Федерации, Кемеровской области — Кузбасса, Тяжинского муниципального округа быть логичным и обоснованным, содержать:

информацию по существу поставленного в обращении вопроса;

информацию о принятом решении;

информацию о принятых мерах при подтверждении фактов, изложенных в жалобе;

информацию о порядке обжалования решения по обращению либо об ином порядке восстановления или защиты нарушенных прав, свобод или законных интересов гражданина.

Ответ на обращение подписывает глава Тяжинского муниципального округа, первый заместитель главы Тяжинского муниципального округа, заместитель главы Тяжинского муниципального округа по социальным вопросам, заместитель главы

Тяжинского муниципального округа по экономике, заместитель главы Тяжинского муниципального округа — управляющий делами, руководитель функционального органа или лицо, их замещающее, ответственное за рассмотрение обращения.

Допускается направление одного общего ответа на несколько обращений гражданина по одному и тому же вопросу, поступивших в пределах рассмотрения первого обращения. При этом срок рассмотрения исчисляется с даты регистрации первого обращения и в тексте ответа указываются реквизиты всех обращений, на которые дается ответ.

#### **4. Рассмотрение обращений и запросов в администрации Тяжинского муниципального округа**

4.1. В администрации Тяжинского муниципального округа обращения и запросы рассматривают Глава округа, первый заместитель главы Тяжинского муниципального округа, заместитель главы Тяжинского муниципального округа по социальным вопросам, заместитель главы Тяжинского муниципального округа по экономике, заместитель главы Тяжинского муниципального округа — управляющий делами по вопросам их компетенции в соответствии с распределением обязанностей, устанавливаемым Главой округа и сферой деятельности.

4.2. Прием, первичную обработку и регистрацию обращений и запросов, поступающих в Администрацию, осуществляет организационный отдел администрации Тяжинского муниципального округа (далее — организационный отдел).

Обращения, направленные в форме электронного документа через информационный ресурс, размещенный на официальном сайте Администрации в сети "Интернет" с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал).

4.2.1. На этапе регистрации организационный отдел производит первичный анализ содержания обращения, проверка на кратность, определяются вопросы на предмет ведения и порядок рассмотрения каждого вопроса обращения.

Каждый вопрос классифицируется по сфере деятельности должностных лиц Администрации, контролирует движение по обращению и вносится в карточку РК сведения:

- о направлении обращения в иной государственный орган, или иному должностному лицу, к компетенции которых относится рассмотрение вопросов, поставленных в обращении, с уведомлением гражданина о переадресации обращения;

- о направлении обращения на рассмотрение должностным лицам, указанным в пункте 4.1 настоящего Положения, с учетом критериев, установленных пунктами 4.3 - 4.5, 4.13, 4.14 настоящего Положения;

- о направлении гражданам в установленные сроки уведомлений по обращениям, указанным в пунктах 5.2, 5.5, 5.6 настоящего Положения;

- о возврате гражданину обращения, содержащего жалобу, в соответствии с запретом, предусмотренным частью 6 статьи 8 Федерального закона N 59-ФЗ, о невозможности направления жалобы на рассмотрение в государственный орган, или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с разъяснением права гражданина обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.



4.3. Главой округа рассматриваются обращения, содержащие обжалование гражданином действий (бездействия) либо решения, принятого по результатам рассмотрения предыдущего обращения первого заместителя главы Тяжинского муниципального округа, заместителя главы Тяжинского муниципального округа по социальным вопросам, заместителя главы Тяжинского муниципального округа по экономике, заместителя главы Тяжинского муниципального округа — управляющий делами, руководителями функциональных органов.

4.4. На рассмотрение первому заместителю главы Тяжинского муниципального округа, заместителю главы Тяжинского муниципального округа по социальным вопросам, заместителю главы Тяжинского муниципального округа по экономике, заместителю главы Тяжинского муниципального округа — управляющий делами передаются:

1) письменные обращения, поступившие в ходе личного приема граждан первого заместителя главы Тяжинского муниципального округа, заместителя главы Тяжинского муниципального округа по социальным вопросам, заместителя главы Тяжинского муниципального округа по экономике, заместителя главы Тяжинского муниципального округа — управляющий делами, если в них обозначены те же вопросы, которые были обозначены в ходе приема, по ним не было принято решение и они относятся в компетенции данных должностных лиц;

2) запросы, поступившие из Администрации Правительства Кузбасса, Администрации Президента Российской Федерации, Правительства Российской Федерации, из федеральных государственных органов и федеральных органов исполнительной власти в соответствии с частью 2 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ о предоставлении информации, документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения, по вопросам, относящимся к курируемой сфере деятельности;

3) обращения, содержащие обжалование гражданином действий (бездействия) либо решения, принятого по результатам рассмотрения предыдущего обращения должностными лицами Администрации и (или) руководителями функциональных органов, для рассмотрения с учетом пункта 3.9 настоящего Положения;

4.5. Требования прокурора в соответствии с Федеральным законом от 17.01.92 № 2202-1 "О прокуратуре Российской Федерации" о предоставлении документов и материалов в связи с рассмотрением обращений, разрешаются в порядке предусмотренном Законом о прокуратуре заместителями главы Тяжинского муниципального округа, руководителями функциональных органов по поручению Главы округа, за исключением персонально адресованных должностным лицам.

4.6. Результатом рассмотрения обращений и запросов должностными лицами, указанными в пункте 4.1 настоящего Положения, является направление ответа по обращению, запросу заявителю, в сроки установленные настоящим Положением.

4.6.1. В случае если в ходе рассмотрения обращения или запроса должностное лицо из числа указанных в пунктах 4.1, 4.4. настоящего Положения установит, что вопрос(ы) обращения или запрос не относится к его компетенции, или полагает, что они должны быть рассмотрены иным должностным лицом из числа указанных в пунктах 4.1, 4.4. настоящего Положения, обращение или запрос в течение 3 рабочих дней возвращается в организационный отдел с обоснованием возврата и указанием должностного лица, которому, по его мнению, следует направить обращение по компетенции.



В случае если при рассмотрении обращения или запроса возникают разногласия о компетенции между должностными лицами, указанными в пунктах 4.1., 4.4. настоящего Положения, данное обращение или запрос направляется Главе округа для принятия решения о дальнейшем рассмотрении обращения или запроса и определении ответственного за рассмотрение обращения или запроса лица.

4.6.2. Если в соответствии с резолюцией должен быть подготовлен обобщенный ответ на запрос либо обобщенный ответ гражданину и при этом указано несколько исполнителей, то координацию подготовки ответа осуществляет должностное лицо, указанное в резолюции ответственным. Соисполнители обязаны представить ответственному должностному лицу все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа не позднее 5 дней до окончания контрольного срока или в иной указанный в резолюции срок.

Проект обобщенного ответа подлежит согласованию всеми соисполнителями. Должностное лицо, указанное в резолюции ответственным, осуществляет оценку полноты проекта ответа на обращение или запрос (наличие ответов на все поставленные вопросы) подписывает ответ и передает не позднее 3 дней до дня истечения срока рассмотрения обращения, установленного настоящим Положением для регистрации и направления обратившемуся.

4.6.3. Для обеспечения полноты и объективности рассмотрения обращений должностные лица, указанные в пунктах 4.1., 4.4. настоящего Положения, вправе запрашивать, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения или запроса документы и материалы в других государственных органах и у иных должностных лиц.

4.6.4. В ходе рассмотрения обращения может быть принято решение о прекращении переписки с гражданином ввиду безосновательности его очередного обращения.

Решение о прекращении переписки принимают должностные лица, указанные в пункте 4.1., 4.4. настоящего Положения, при условии, что ранее направлявшиеся гражданином обращения поступали в Администрацию или одному и тому же должностному лицу, о чем уведомляют обратившегося гражданина.

При передаче на рассмотрение обращения гражданина, содержащего вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу, организационный отдел прикладывает сведения о направлявшихся ранее обращениях гражданина.

4.7. На основании резолюций Главы округа, первого заместителя главы Тяжинского муниципального округа, заместителя главы Тяжинского муниципального округа по социальным вопросам, заместителя главы Тяжинского муниципального округа по экономике, заместителя главы Тяжинского муниципального округа — управляющий делами о направлении обращений для рассмотрения в иные органы, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, формируют уведомление гражданам о переадресации обращений, подписывает и передает для регистрации и направления обратившемуся не позднее 1 суток до окончания срока, предусмотренного для переадресации обращений.

4.8. В случае если функциональный орган полагает, что вопрос обращения, направленный для рассмотрения, не относится к его компетенции, обращение в течение рабочего дня возвращается в организационный отдел со служебной запиской, в которой обосновывается возврат обращения и указывается должностное лицо, в который, по его мнению, следует направить обращение по компетенции, либо в компетентный функциональный орган

По истечении настоящим пунктом срока, возврат обращения для направления в иной функциональный орган организационный отдел не принимается, переадресацию обращения по компетенции и уведомление об этом гражданина функциональный орган производит самостоятельно.

4.9. Обращения и ответы по результатам рассмотрения обращений, рассмотренных должностными лицами Администрации хранятся в архиве Администрации в течение 5 лет. Обращения и ответы по результатам рассмотрения обращения перенаправленные в функциональные органы хранятся в копиях вместе с уведомлением гражданина о перенаправлении обращения.

4.10. Обращения граждан, поступившие из Администрации Президента Российской Федерации, аппарата полномочного представителя Президента Российской Федерации в Сибирском федеральном округе, аппарата Правительства Российской Федерации, федеральных органов исполнительной власти, иных государственных органов, от депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации и сенаторов Российской Федерации, Администрации Правительства Кузбасса, исполнительных органов Кемеровской области - Кузбасса с запросом информации о результатах рассмотрения обращений, ставятся в организационном отделе на особый контроль.

Ответ с информацией о результатах рассмотрения таких обращений в адрес должностных лиц и государственных органов, указанных в настоящем пункте, направляется за подписью Главы округа. В ответе обязательно указывается, что гражданин проинформирован о результатах рассмотрения его обращения, в случае коллективных обращений - кому из обратившихся граждан направлен ответ.

4.11. Запросы информации, документов и материалов, поступившие из Администрации Президента Российской Федерации, Правительства Российской Федерации, федеральных государственных органов, федеральных органов исполнительной власти, Администрации Правительства Кузбасса, исполнительных органов Кемеровской области - Кузбасса в соответствии с частью 2 статьи 10 Федерального закона N 59-ФЗ в связи с рассмотрением обращений, ставятся в организационном отделе на особый контроль.

Информация по запросам в указанные в настоящем пункте органы направляется за подписью Главы округа.

4.12. Обращения, содержащие сведения о возможных нарушениях законодательства о противодействии коррупции лицами, замещающими муниципальные должности Тяжинского муниципального округа, должности муниципальной службы Тяжинского муниципального округа направляются в управление Губернатора Кемеровской области - Кузбасса по вопросам профилактики коррупционных и иных правонарушений Администрации Правительства Кузбасса для рассмотрения в рамках своих полномочий за подписью Главы округа.

4.13. Обращения, в которых обжалуются судебные решения, после регистрации в организационном отделе передаются в юридический отдел Администрации для рассмотрения в соответствии с пунктом 5.2 настоящего Положения.

4.14. В случае поступления обращения, содержащего заявление гражданина о несогласии с результатами рассмотрения предыдущего обращения Главой округа, первого заместителя главы Тяжинского муниципального округа, заместителя главы Тяжинского муниципального округа по социальным вопросам, заместителя главы Тяжинского муниципального округа по экономике, заместителя главы Тяжинского муниципального округа — управляющий делами, комиссией,

созданной согласно пункту 3.10 настоящего Положения, без приведения гражданином в обоснование своей позиции мотивированных доводов, гражданину направляется ответ с разъяснением порядка обжалования соответствующего решения, действия (бездействия) в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации. Подготовку проекта ответа гражданину с разъяснениями обжалования в судебном порядке осуществляет должностное лицо или функциональный орган, определенное резолюцией Главы округа, ответ направляется заявителю за подписью Главы округа.

4.15. Письменные обращения с просьбой о личном приеме должностными лицами Администрации, направляются организационным отделом на рассмотрение в соответствии с настоящим Положением исходя из содержания вопросов, обозначенных в обращении. Дополнительно организационным отделом рассматривается вопрос о записи на личный прием, и по результатам рассмотрения гражданину направляется один из вариантов ответа:

- о разъяснении порядка организации личного приема в соответствии с разделом 8 настоящего Положения;

- о записи на личный прием к должностному лицу Администрации с сообщением о дате и времени приема;

- об отказе в записи на личный прием с разъяснением причин отказа в соответствии с подпунктом 8.1.18. настоящего Положения.

## **5. Рассмотрение отдельных видов письменных обращений**

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

Непосредственным исполнителем обращения готовится служебная записка о результатах рассмотрения обращения на имя Главы округа, первого заместителя главы Тяжинского муниципального округа, заместителя главы Тяжинского муниципального округа по социальным вопросам, заместителя главы Тяжинского муниципального округа по экономике, заместителя главы Тяжинского муниципального округа — управляющий делами, руководителя функционального органа, который принимает решение о завершении работы с обращением, проставляя соответствующую резолюцию на служебной записке.

В случае 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.

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

5.3. В случае если в письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, гражданину в течение 7 дней направляется уведомление об оставлении его обращения без ответа по существу поставленных в нем вопросов и о недопустимости злоупотребления правом на обращение.

Дополнительно может быть принято решение о направлении копии обращения в органы прокуратуры для рассмотрения вопроса о возбуждении дела об административном правонарушении по обращению, содержащему оскорбления, выраженные в неприличной форме, непристойную лексику и фразеологию, оскорбляющую общественную мораль и нарушающую нормы



общественных приличий, в органы внутренних дел для организации проверки по факту угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица либо членов его семьи, о чем сообщается гражданину, направившему обращение.

5.4. При рассмотрении обращения, содержащего вопросы, ответ на которые не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину сообщается о невозможности дать ему ответ по существу поставленного вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

5.5. 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 в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

5.6. При подготовке ответа на повторное (неоднократное) обращение, содержащее вопрос, на который гражданину был направлен письменный ответ по существу на ранее направленное обращение, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо вправе предупредить гражданина о прекращении переписки в случае поступления от него в последующем обращения по данному вопросу, не содержащего новых доводов и обстоятельств.

5.7. В случае рассмотрения обращения, содержащего вопрос, на который гражданину неоднократно направлялись письменные ответы по существу на ранее направленные в один и тот же функциональный орган или одному и тому же должностному лицу обращения, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо или руководитель функционального органа на основании оценки объективности и всесторонности рассмотрения предыдущих обращений гражданина вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. При этом гражданин уведомляется о принятом решении.

5.8. В случае поступления в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 настоящего Федерального закона на официальном сайте данных государственного органа или органа местного самоуправления 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.

5.9. 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.

5.10. 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.

## **6. Сроки рассмотрения обращений**

6.1. Письменное обращение, поступившее в Администрацию, функциональный орган или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации (включительно) письменного обращения

Срок рассмотрения обращений исчисляется в календарных днях. В случае если окончание срока рассмотрения приходится на нерабочий день, контрольный срок устанавливается на предшествующий ему рабочий день.

6.2. Обращение, поступившее в функциональный орган в соответствии с компетенцией и принятое к рассмотрению, рассматривается в течение 30 дней с даты регистрации (включительно) в этом органе.

Окончанием срока рассмотрения обращения считается дата направления ответа гражданину.

6.3. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ, Администрация, функциональный орган вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней с уведомлением гражданина не позднее истечения первоначального контрольного срока.

Решение о продлении срока рассмотрения обращения принимает должностное лицо, рассматривающее обращение, на основании служебной записки непосредственного исполнителя с уведомлением о принятом решении организационного отдела.

6.4. Письменное обращение, поступившее в адрес Главы округа и содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, рассматривается в течение 20 дней со дня регистрации в организационном отделе.

6.5. Письменные обращения, поставленные на особый контроль, рассматриваются в течение 15 дней с даты регистрации в организационном отделе.

6.6. Запросы информации, документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращений, поступившие в Администрацию, функциональные органы в установленном порядке, исполняются в течение 15 дней с даты регистрации в указанном органе.

Запросы информации, документов и материалов, поступившие из Администрации Президента Российской Федерации, Администрации Правительства Кузбасса исполняются в течение 10 дней с даты регистрации в организационном отделе. Срок подготовки и направления информации на запросы в продлении не подлежит.

По результатам исполнения запросов направление ответов гражданам органом, который исполнял запрос, не допускается.

## **7. Направление ответов и уведомлений гражданам**

7.1. Регистрация ответов и уведомлений гражданам осуществляется в журнале регистрации исходящей корреспонденции, в порядке, установленном органом, отправляющем ответ, уведомление.

7.2. Ответ на обращение оформляется на соответствующем бланке Администрации, функционального органа, содержит дату, регистрационный номер, наименование должности лица, подписавшего ответ, его инициалы, фамилию, подпись (электронную подпись), а также фамилию, инициалы, телефон

непосредственного исполнителя в соответствии с требованиями инструкции по делопроизводству.

В адресной части бланков ответов (уведомлений) указываются фамилия и инициалы гражданина, его почтовый и (или) электронный адрес в соответствии с формой направляемого ответа.

7.3. Ответ на обращение, поступившее в письменной форме, направляется в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

При направлении гражданину ответа, подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью, по почтовому адресу направляется ответ, распечатанный на бумажном носителе, содержащий визуализацию штампа электронной подписи.

Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется по адресу электронной почты, указанному в обращении, или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его пользовании. Ответ направляется в форме электронного документа, подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью, либо в виде электронного образа документа, получаемого путем сканирования письменного ответа.

В случае если гражданин в обращении, поступившем в форме электронного документа, выразил просьбу о направлении ответа на почтовый адрес, в адресной части бланка ответа дополнительно указывается почтовый адрес. В случае если гражданин в обращении в письменной форме указал адрес электронной почты для направления ответа, в адресной части бланка ответа дополнительно указывается адрес электронной почты.

7.4. Ответ в форме электронного документа направляется с электронного адреса Администрации, функционального органа, в котором рассматривалось обращение, с сохранением подтверждения факта отправки, в том числе через Единый портал при его использовании.

7.5. Ответы в форме электронного документа за подписью должностных лиц Администрации, указанных в настоящем пункте, направляются гражданам через ЭДО с электронного адреса администрации [glavatr@mail.ru](mailto:glavatr@mail.ru).

Ответы в форме электронного документа за подписью руководителей функциональных органов, указанных в настоящем пункте, направляются гражданам через ЭДО с электронного адреса непосредственно функционального органа.

7.6. Уведомления гражданам направляются в форме, соответствующей форме поступления обращения, и в сроки, установленные Федеральным законом № 59-ФЗ и настоящим Положением.

## **8. Организация личного приема граждан**

### **8.1. Личный прием граждан в Администрации Тяжинского муниципального округа**

8.1.1. Личный прием граждан в Администрации проводится по адресу: пгт Тяжинский, ул. Советская, 6, 1 этаж; телефоны для получения информации по вопросам организации личного приема: 8(38449) 28-3-76.

Организацию личного приема граждан в Администрации округа осуществляют главный специалист по работе с обращениями граждан организационного отдела администрации Тяжинского муниципального округа (далее — главный специалист).



8.1.2. Личный прием граждан проводят Глава округа, первый заместитель главы Тяжинского муниципального округа, заместитель главы Тяжинского муниципального округа по социальным вопросам, заместитель главы Тяжинского муниципального округа по экономике, заместитель главы Тяжинского муниципального округа — управляющий делами.

8.1.3. Личный прием граждан Главой округа организуется каждый вторник недели в соответствии с его рабочим графиком. Дата и время личного приема, тематика вопросов, подлежащих рассмотрению на личном приеме, определяются по результатам рассмотрения письменного заявления гражданина о личном приеме по существу изложенного вопроса с учетом его общественной значимости вправе внести Главе округа предложение о рассмотрении данного вопроса на его личном приеме.

В случае отсутствия по служебной необходимости Главы округа в назначенный день приема, он вправе перенести дату приема либо поручить проведение личного приема исполняющему обязанности Главы округа или иному уполномоченному должностному лицу. Граждане, приглашенные на личный прием, информируются об этом главным специалистом.

8.1.4. Личный прием граждан первого заместителя главы Тяжинского муниципального округа, заместителя главы Тяжинского муниципального округа по социальным вопросам, заместителя главы Тяжинского муниципального округа по экономике, заместителя главы Тяжинского муниципального округа — управляющий делами проводится согласно утвержденному графику и по записи.

График личных приемов составляется организационным отделом на год и утверждается Главой округа.

График доводится до сведения граждан путем размещения на официальном сайте Администрации округа [www.tyazhin.ru](http://www.tyazhin.ru).

Запись на личный прием к должностным лицам, указанным в абзаце первом настоящего пункта, осуществляется с учетом их компетенции и курируемой сферы деятельности на основании заявления гражданина с изложением сути вопроса, подлежащего рассмотрению на личном приеме, при личном обращении гражданина в приемную граждан либо по результатам рассмотрения его письменного заявления.

Запись на один личный прием производится из расчета не более 10 обращений и продолжительности приема одного обратившегося не более 15 минут.

Запись на личный прием по вопросам обжалования действий (бездействия) должностных лиц, указанных в абзаце первом настоящего подпункта, осуществляется по письменному обращению гражданина с приложением документов и материалов, обосновывающих его доводы.

8.1.5. В случае временного отсутствия должностных лиц, указанных в пункте 8.1.4 настоящего Положения, в назначенный день приема прием проводят уполномоченные ими лица.

По решению должностного лица к участию в проведении приема могут привлекаться специалисты координируемых им функциональных органов.

8.1.6. Правом на первоочередной прием в дни и часы, установленные для приема граждан, имеют:

- ветераны и инвалиды Великой Отечественной войны;
- ветераны и инвалиды боевых действий;
- инвалиды I и II групп и их законные представители;
- дети-инвалиды и их законные представители;
- члены многодетных семей;

граждане, принимающие (принимавшие) участие в специальной военной операции на территориях Украины, Донецкой Народной Республики, Луганской Народной Республики, Запорожской области и Херсонской области, в выполнении задач по отражению вооруженного вторжения на территорию Российской Федерации, а также в ходе вооруженной провокации на Государственной границе Российской Федерации и территориях субъектов Российской Федерации, прилегающих к районам проведения специальной военной операции, и члены их семей;

отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

В случае если правом на первоочередной личный прием одновременно обладают несколько граждан, прием указанных граждан производится в порядке их записи на личный прием, при отсутствии записи - в порядке их явки на прием.

Во время проведения приема при отсутствии граждан, указанных в настоящем пункте, в первоочередном порядке принимаются граждане с учетом отдаленности места жительства при наличии билета на обратный путь, а также прибывшие на прием с детьми в возрасте до 3 лет.

Граждане, прибывшие на личный прием без записи, могут быть приняты должностным лицом с его согласия и с учетом времени приема.

8.1.7. Личный прием граждан осуществляется по предъявлении документа, удостоверяющего личность.

На граждан, прибывших на прием к должностным лицам Администрации перед началом приема главным специалистом заполняется карточка личного приема на бумажном носителе, в которую вносится дата и время приема, фамилия, имя, отчество (при наличии), адрес регистрации гражданина (на основании документа, удостоверяющего личность), адрес фактического проживания, адрес для направления письменного ответа, номер телефона (при наличии), должность, фамилия и инициалы должностного лица, осуществляющего прием.

При личном приеме граждане, указанные в пункте 8.1.6. предъявляют документ, удостоверяющий личность, а также документ, подтверждающий их право на первоочередной личный прием.

8.1.8. Гражданину отказывается в проведении личного приема в случае, если: у гражданина отсутствует документ, удостоверяющий его личность;

гражданин имеет явные признаки наркотического, токсического или алкогольного опьянения либо находится в состоянии повышенной поведенческой активности с явными признаками агрессии.

В случае если гражданин совершает в приемной граждан действия, представляющие непосредственную угрозу для его жизни, жизни и здоровья окружающих, главный специалист имеет право вызвать сотрудников полиции и (или) работников скорой медицинской помощи.

8.1.9. Во время личного приема гражданин устно излагает свое обращение, краткое содержание которого заносится в карточку личного приема.

8.1.10. В случае если изложенные в обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, должностное лицо, осуществляющее прием, дает гражданину с его согласия устный ответ по существу каждого из поставленных вопросов, о чем делается запись в карточке личного приема.

В ходе личного приема должностным лицом гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по

существо поставленных в обращении вопросов, о чем делается запись в карточке приема.

Копия карточки личного приема гражданину не выдается.

8.1.11. В случае если решение вопроса, поставленного в ходе личного приема, не входит в компетенцию должностного лица, осуществляющего личный прием, гражданину разъясняются причины, по которым вопрос не может быть разрешен в процессе приема, разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

8.1.12. В случае если должностное лицо, осуществляющее личный прием, принимает решение о направлении поставленного на приеме вопроса на рассмотрение в функциональный орган либо в иной орган, в карточку личного приема заносится резолюция о порядке рассмотрения или о перенаправлении вопроса и подготовке письменного ответа гражданину. При этом гражданин письменно уведомляется, куда и в каком порядке будет направлено его обращение.

Если поставленные гражданином в ходе личного приема вопросы требуют дополнительного изучения или проверки, об этом делается запись в карточке личного приема, излагается суть обращения и прилагаются (при наличии) гражданином документы. По просьбе гражданина выдается расписка с указанием даты приема обращения, количества принятых листов и сообщается номер телефона для получения справочной информации по обращению.

Письменные обращения, принятые в ходе личного приема, разрешаются в порядке, установленном настоящим Положением.

8.1.13. По итогам личного приема должностное лицо, проводившее прием, подписывает карточку личного приема и вносит в нее содержание решения, принятого по обращению.

В случае если личный прием по поручению должностного лица из числа указанных в пункте 8.1.4 настоящего Положения проводился уполномоченным им лицом, карточки личного приема передаются ему для доклада об итогах приема, согласования и (или) выдачи поручений по обращениям.

8.1.14. Главный специалист осуществляют документационное обеспечение личного приема и несет ответственность за правильность оформления и своевременную передачу на исполнение обращений, поступивших на личном приеме.

Документационное обеспечение включает запись в карточку личного приема содержания устного обращения гражданина, поручений должностного лица, выданных в ходе личного приема, краткого содержания разъяснений, данных гражданину, прием письменного обращения от гражданина, документов и материалов к обращению, при необходимости их копирование.

В случае необходимости для документационного обеспечения личного приема привлекаются иные сотрудники.

8.1.15. Карточка личного приема о проведении личного приема регистрируется в общем порядке.

Срок рассмотрения обращения, поступившего в ходе личного приема, исчисляется с даты регистрации обращения.

В случае если поручение не было выдано в ходе приема, карточки личного приема и документы к ним, полученные или оформленные в ходе приема, в течение 2 рабочих дней передаются в организационный отдел для регистрации и направления на исполнение поручения должностного лица, проводившего личный прием, и направления уведомления гражданину в случаях, предусмотренных настоящим Положением.



8.1.16. Ежедневно прием граждан осуществляют главный специалист. В ходе приема оказывают гражданам информационно-консультативную помощь, разъясняют положения законодательства, регулирующего вопросы рассмотрения обращений, информируют о полномочиях Главы округа, первого заместителя главы Тяжинского муниципального округа, заместителя главы Тяжинского муниципального округа по социальным вопросам, заместителя главы Тяжинского муниципального округа по экономике, заместителя главы Тяжинского муниципального округа — управляющий делами, руководителей функциональных органов, осуществляют запись на личный прием к должностным лицам, указанным в пункте 8.1.4 настоящего Положения.

По результатам записи главный специалист оформляет карточку личного приема, которая направляется должностному лицу из числа указанных в пункте 8.1.4 настоящего Положения для подготовки предварительной информации по вопросу, обозначенному гражданином.

В случае если вопросы, с которыми обращается гражданин, не относятся к компетенции должностных лиц, указанных в пункте 8.1.4 настоящего Положения, главный специалист рекомендует гражданину, куда и в каком порядке следует обратиться.

В исключительных случаях организационный отдел вправе организовать личный прием должностным лицом из числа указанных в пункте 8.1.4 настоящего Положения вне графика.

8.1.17. Запись на повторный прием к должностным лицам, указанным в пункте 8.1.4 настоящего Положения, осуществляется не ранее получения гражданином ответа на предыдущее письменное или устное обращение в случае, если гражданином приводятся новые обстоятельства или доводы, которые не были учтены при рассмотрении первичного обращения, представляются документы и материалы, подтверждающие обоснованность его просьбы.

8.1.18. Гражданину может быть отказано в записи на личный прием к должностным лицам, указанным в пункте 8.1.4 настоящего Положения, по следующим основаниям:

решение поставленного им вопроса относится к компетенции иного государственного органа, или иного должностного лица;

гражданин отказывается обозначить суть вопроса, с которым намерен обратиться на личном приеме;

по поставленному вопросу гражданину ранее давались мотивированные ответы и в ходе записи на личный прием он не приводит новых доводов, имеющих существенное значение для рассмотрения устного обращения;

вопрос не подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом № 59-ФЗ, а должен быть рассмотрен в порядке, установленном федеральными конституционными законами и федеральными законами;

вопрос, обозначенный гражданином, рассматривается в судебном порядке, или гражданину отказано в решении его вопроса вступившим в законную силу решением суда;

у гражданина или его законного представителя, действующего на основании доверенности, отсутствуют документы, удостоверяющие его личность, либо у представителя гражданина отсутствует документ, дающий право представлять интересы этого гражданина.

## **8.2. Личный прием граждан с выездом в населенные пункты Тяжинского муниципального округа**

8.2.1. Выездные приемы граждан в населенные пункты Тяжинского муниципального округа (далее - выездные приемы) проводятся должностными лицами, указанными в пункте 8.1.4 настоящего Положения, руководителями функциональных органов согласно графику, утвержденному Главой округа, а также по их инициативе в ходе рабочих поездок.

График выездных приемов публикуется на официальном сайте Администрации Тяжинского муниципального округа [www.tyazhin.ru](http://www.tyazhin.ru).

8.2.2. Письменные обращения, адресованные Главе округа, первому заместителю главы Тяжинского муниципального округа, заместителю главы Тяжинского муниципального округа по социальным вопросам, заместителю главы Тяжинского муниципального округа по экономике, заместителю главы Тяжинского муниципального округа — управляющий делами, принятые в ходе выездных приемов, в течение 2 рабочих дней после проведения приема передаются в организационный отдел для регистрации и направления должностным лицам в соответствии с настоящим Положением.

Первый заместитель главы Тяжинского муниципального округа, заместитель главы Тяжинского муниципального округа по социальным вопросам, заместитель главы Тяжинского муниципального округа по экономике, заместитель главы Тяжинского муниципального округа — управляющий делами проводивших выездной прием, несут ответственность за правильность оформления и своевременную передачу в организационный отдел документов по обращениям, поступившим в ходе выездного личного приема граждан.

Обращения, адресованные в функциональный орган по вопросам, входящим в его компетенцию, в установленном порядке регистрируются и рассматриваются в этом органе.

8.2.3. Запись граждан на выездной прием должностных лиц Администрации осуществляет главный специалист при обращении граждан, в том числе по телефону.

Информация о времени и месте проведения выездных приемов информируется УЖТР Тяжинского муниципального округа для размещения на официальном сайте, информационном стенде, доведения до граждан, записанных на прием и организации места приема граждан на выезде.

### **8.3. Личный прием граждан в функциональных органах**

8.3.1. Личный прием граждан в функциональных органах осуществляется руководителем и уполномоченными лицами в соответствии с графиком приема, размещенном в свободном доступе для граждан.

Запись граждан на личный прием осуществляется специалистами функционального органа, ответственными за работу с обращениями граждан.

8.3.2. Порядок проведения личного приема устанавливается руководителем функционального органа с учетом пунктов 8.1.6 - 8.1.10, 8.1.12, 8.1.13, 8.1.15 - 8.1.18 настоящего Положения.

## **9. Рассмотрение отдельных видов устных обращений**

9.1. Устные обращения граждан, поступившие по "телефону обращений" к Главе округа, во время проведения "прямых телефонных линий" первому заместителю главы Тяжинского муниципального округа, заместителю главы Тяжинского муниципального округа по социальным вопросам, заместителю главы Тяжинского муниципального округа по экономике, заместителю главы Тяжинского

муниципального округа — управляющий делам и руководителям функциональных органов, рассматриваются в порядке, установленном пунктами 8.1.9 - 8.1.11, 8.1.13 - 8.1.15, и в сроки, установленные пунктами 6.2 - 6.6 настоящего Положения, если должностными лицами, рассмотревшими обращения, не установлены сокращенные сроки.

9.2. Обращения, поступившие в адрес Главы округа во время проведения "прямых эфиров" в социальных сетях и "прямых линий" на телевидении, рассматриваются не более 10 дней со дня регистрации в организационном отделе и, если Главой округа не установлен иной срок рассмотрения.

## **10. Организация аналитической работы с обращениями граждан**

10.1. Администрация, функциональные органы обобщают и анализируют информацию, содержащуюся в обращениях, с целью выявления актуальных проблем, имеющих для граждан повышенный интерес, устранения причин, порождающих жалобы граждан, получения объективной информации о деятельности Администрации, функциональных органов, выработки предложений и рекомендаций для повышения эффективности деятельности органов, направленной на защиту прав и законных интересов граждан.

10.2. Анализ результатов рассмотрения обращений граждан в функциональных органах осуществляется на основании единого подхода к анализу обращений, результатов их рассмотрения и принятых по ним мер, рекомендованного рабочей группой при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций.

10.3. В целях подготовки аналитической справки о состоянии работы с обращениями граждан и информационного обзора о результатах рассмотрения обращений граждан Администрация округа и функциональные органы в установленный срок ежеквартально направляют в организационный отдел отчеты и статистические сведения в соответствии с утвержденными формами, а также по итогам первого полугодия и года - аналитические записки об анализе работы с обращениями граждан.

Организационный отдел обобщает и анализирует поступившие статистические сведения и аналитические записки, ежеквартально информирует Главу округа, первого заместителя главы Тяжинского муниципального округа, заместителя главы Тяжинского муниципального округа по социальным вопросам, заместителя главы Тяжинского муниципального округа по экономике, заместителя главы Тяжинского муниципального округа — управляющий делами, руководителей функциональных органов о состоянии работы с обращениями граждан.

10.4. Организационный отдел осуществляет подготовку оперативных информационно-статистических обзоров, тематических справок, кратких аналитических записок, графических материалов о работе с обращениями граждан в адрес должностных лиц, указанных в пункте 10.3 настоящего Положения, в соответствии с их поручениями.

10.5. Организационный отдел в соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 17.04.2017 N 171 "О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций" ежемесячно до 5-го числа месяца, следующего за отчетным периодом, на дату последнего дня месяца отчетного периода представляют в закрытой части информационного ресурса в сети "Интернет" (далее - портал ССТУ.РФ) отчет о результатах рассмотрения вопросов, содержащихся в поступивших обращениях, и принятых по ним мерах.



10.6. Функциональные органы ежеквартально публикуют информацию о количестве, характере и результатах рассмотрения поступивших обращений на своих официальных сайтах, а организационный отдел - на официальном сайте Администрации Тяжинского муниципального округа в сети "Интернет".

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

11.1. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, установленного Федеральным законом № 59-ФЗ и настоящим Положением, осуществляется организационным отделом.

11.2. Контроль осуществляется за соблюдением последовательности действий по рассмотрению обращений и сроков исполнения поручений по обращениям, полнотой и качеством рассмотрения вопросов обращений, принятием мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

11.3. Оценка полноты и качества рассмотрения обращений осуществляется при проверке представленных ответов на соответствие:

своевременности рассмотрения обращения;

всесторонности рассмотрения обращения;

объективности рассмотрения обращения;

правовой обоснованности принятых по результатам рассмотрения обращения решений.

11.4. В случае если обращение было поставлено на контроль должностным лицом и ответ(ы) на него не удовлетворяют критериям объективности, всесторонности и правовой обоснованности, должностное лицо вправе принять решение о постановке обращения на дополнительный контроль с определением порядка и с соблюдением сроков рассмотрения обращения.

В случае если в ответе гражданину указывается, что вопрос, поставленный в обращении, будет решен в течение определенного периода времени, такое обращение может быть поставлено в организационный отдел на дополнительный контроль, при этом в орган, рассмотревший обращение, направляется уведомление с указанием нового контрольного срока для информирования гражданина об окончательном решении вопроса.

11.5. Оценка принятых по обращению решений осуществляется в соответствии с единым порядком систематизации результатов рассмотрения обращений и принятых по ним мер, рекомендованным рабочей группой при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций:

"поддержано" - по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, принято решение о целесообразности предложения, об обоснованности и удовлетворении заявления или жалобы;

"поддержано, в том числе меры приняты" - полное фактическое разрешение поставленного в обращении вопроса, то есть фактическая реализация предложения, фактическое удовлетворение заявления или жалобы в соответствии с принятым по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, решением "поддержано";

"разъяснено" - по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, принято решение об информировании по порядку реализации предложения или удовлетворения заявления или жалобы;

"не поддержано" - по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, принято решение о нецелесообразности предложения, о необоснованности и неудовлетворении заявления или жалобы;

"оставлено без ответа" - принято решение об оставлении обращения без ответа на основании части 1 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ и пункта 5.1 настоящего Положения;

"дан ответ автору" - ответ на вопрос, содержащийся в обращении, дан в соответствии с частью 7 статьи 8, частями 2 - 6 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ.

11.6. Для оценки ответов и принятых по обращению решений на предмет всесторонности и правовой обоснованности организационным отделом могут быть привлечены иные структурные органы Администрации и функциональные органы.

11.7. В целях предупреждения нарушений порядка рассмотрения обращений граждан и оказания методической помощи организационный отдел проводит изучение практики работы с обращениями граждан в функциональных органах.

## **12. Ответственность за нарушение порядка рассмотрения обращений граждан**

12.1. Ответственность за организацию работы с обращениями граждан В Администрации возлагается на заместителя главы Тяжинского муниципального округа — управляющего делами, в функциональных органов на их руководителей и(или) уполномоченных ими должностных лиц.

12.2. Ответственность за соблюдение порядка рассмотрения обращений, установленного Федеральным законом № 59-ФЗ и настоящим Положением, в части обеспечения своевременного, объективного и всестороннего рассмотрения обращения, принятия по нему предусмотренных законодательством мер по восстановлению и защите прав граждан, соответствия подготовленного на обращение ответа требованиям законодательства и делопроизводства несут должностные лица, ответственные за рассмотрение обращения.

12.3. Должностные лица Администрации, руководители функциональных органов, допустившие нарушения установленного порядка рассмотрения обращений, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.