

БЕЛГОРОДСКАЯ ОБЛАСТЬ

**АДМИНИСТРАЦИЯ НОВООСКОЛЬСКОГО  
ГОРОДСКОГО ОКРУГА**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

Новый Оскол

«12» июня 2019 г.

№ 373

**Об утверждении положения о работе с обращениями граждан и организаций в администрации Новооскольского городского округа**

В целях повышения результативности работы с обращениями граждан и усиления контроля за их исполнением, в соответствии с Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», руководствуясь Федеральным законом от 06 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», на основании Устава Новооскольского городского округа **п о с т а н о в л я ю**:

1. Утвердить положение о работе с обращениями граждан и организаций в администрации Новооскольского городского округа (далее – положение, прилагается).

2. Информационно-аналитическому отделу администрации Новооскольского городского округа (Мурашко Н.Н.) обеспечить размещение настоящего постановления на официальном сайте администрации Новооскольского городского округа.

3. Настоящее положение вступает в силу со дня его принятия.

4. Контроль за исполнением постановления возложить на заместителя главы администрации Новооскольского городского округа – руководителя аппарата главы администрации Новооскольского городского округа Прокущенко Л.Д.

**Глава администрации  
Новооскольского городского округа**



**А.Н. Гриднев**

Утверждено  
постановлением администрации  
Новооскольского городского округа  
от 12 июля 2019 года № 373

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**о работе с обращениями граждан и организаций**  
**в администрации Новооскольского городского округа**

**1. Общие положения**

1.1. Положение о работе с обращениями граждан и организаций в администрации Новооскольского городского округа (далее - Положение) разработано в целях совершенствования работы с обращениями граждан, повышения ее эффективности, обеспечения контроля исполнения поручений по рассмотрению обращений граждан и организаций и регулирует порядок работы с обращениями в администрации Новооскольского городского округа.

1.2. Работа с обращениями граждан и организаций осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральными законами от 06 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Уставом Новооскольского городского округа, Методическими рекомендациями по работе с обращениями граждан и организаций в органах исполнительной власти, государственных органах Белгородской области, утвержденными распоряжением Губернатора Белгородской области от 12 августа 2018 года № 444-р, настоящим Положением.

1.3. Используемые в настоящем Положении понятия и термины употребляются в значениях, используемых в Федеральном законе от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.4. Документационное обеспечение рассмотрения обращений граждан и организаций, направленных главе администрации Новооскольского городского округа (далее – глава администрации округа) (в том числе личный прием, регистрация, направление на рассмотрение, формирование в дела, хранение и последующее уничтожение), а также контроль за применением настоящего Положения осуществляется отделом организационно-контрольной работы и делопроизводства администрации Новооскольского городского округа.

1.5. Документооборот обращений граждан и организаций в органах местного самоуправления Новооскольского городского округа является смешанным: обращения граждан передаются и обрабатываются как на бумажных, так и на электронных носителях – в системе электронного документооборота «Электронное правительство» (далее – СЭД «Электронное правительство»).

Требования к электронным образам обращений, уведомлений, ответов заявителям, информации о продлении сроков рассмотрения обращений и о списании обращений в дело:

- формат сканированного файла должен соответствовать национальным или международным стандартам;
- имя файла должно содержать слова «обращение», «ответ», «уведомление», «информация» соответственно, а также фамилию заявителя или регистрационный номер обращения;
- тип файла уведомления, ответа, информации – Pdf;
- тип блока при распознавании – картинка;
- обязательно должно проверяться качество сканирования: светлый фон отсканированных страниц, отсутствие перекосов и искривлений, четкость шрифтов, подписи руководителя, регистрационного номера и т.д.

## **2. Прием и регистрация обращений граждан и организаций**

2.1. Прием обращений граждан и организаций осуществляется отделом организационно-контрольной работы и делопроизводства администрации Новооскольского городского округа.

2.2. Письменные обращения граждан, адресованные главе администрации округа:

- принимаются непосредственно от граждан в здании администрации Новооскольского городского округа по адресу: Белгородская область, г. Новый Оскол, ул. 1 Мая, д. 2, отдел организационно-контрольной работы и делопроизводства, с 8<sup>00</sup> до 17<sup>00</sup> часов, перерыв с 12<sup>00</sup> до 13<sup>00</sup> часов, выходной – суббота, воскресенье;

- направляются по почте по адресу: 309640, Белгородская область, г. Новый Оскол, ул. 1 Мая, д. 2, администрация Новооскольского городского округа.

В рабочий день, предшествующий нерабочим праздничным дням, обращения принимаются до 12<sup>00</sup> часов.

Информационно-консультационная помощь по вопросам направления и рассмотрения обращений предоставляется отделом организационно-контрольной работы и делопроизводства администрации Новооскольского городского округа по телефонам 8 (47233) 4-55-73, 4-52-06 с 8<sup>00</sup> часов до 17<sup>00</sup> часов, перерыв с 12<sup>00</sup> до 13<sup>00</sup> часов, выходной – суббота, воскресенье.

2.3. Обращения граждан, поступившие в форме электронного документа, рассматриваются в порядке, установленном для рассмотрения письменных обращений граждан.

Обращения в электронной форме направляются через Интернет-приемную на официальном сайте Новооскольского городского округа.

2.4. Письменные обращения граждан регистрируются отделом организационно-контрольной работы и делопроизводства в день поступления в администрацию Новооскольского городского округа.

2.5. Обращения граждан подлежат обязательной регистрации в СЭД «Электронное правительство».

2.6. На лицевой стороне первого листа обращения проставляется отметка в виде штампа о поступлении обращения с указанием даты и регистрационного номера. Регистрационный номер обращения состоит из соединенных дефисом первой буквы фамилии автора и порядкового номера в пределах календарного года.

При регистрации коллективных и анонимных обращений в состав номера включаются буквы КЛ и БП соответственно. При регистрации коллективных обращений в учетную карточку вносятся фамилия, имя, отчество и адрес гражданина, указанного первым в списке обратившихся, или на чей адрес заявителя просят направить ответ.

2.7. Обращения граждан, поступившие на бумажном носителе, после регистрации сканируются в формате Pdf сотрудником отдела организационно-контрольной работы и делопроизводства и прикрепляются в учетные электронные карточки обращений в СЭД «Электронное правительство».

2.8. При получении обращений, поступивших в администрацию Новооскольского городского округа по компетенции рассмотрения поставленных вопросов из других субъектов, в учетной карточке указываются адресант обращения, дата и номер сопроводительного письма.

В случае если в сопроводительном письме содержится просьба о предоставлении информации, документов или материалов о результатах рассмотрения обращения, отметка о контроле за исполнением соответствующего запроса проставляется на сопроводительном письме и в обращении, а также вносится в учетную карточку.

2.9. Письменное обращение гражданина, содержащее в адресной части пометку «Лично», рассматривается на общих основаниях.

2.10. В случае если на обращении фамилия заявителя и почтовый адрес или адрес электронной почты не указан и только по конверту может быть определен почтовый адрес отправителя, конверт, в котором поступил документ, прикрепляется к документу.

2.11. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается, а готовится служебная записка о результатах рассмотрения данного обращения и списании его в дело.

2.12. Администрация округа вправе не рассматривать обращения граждан:

- в случае если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи. При этом гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом;

- в случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

- обращения, присланные не по принадлежности из других субъектов власти, возвращаются отделом организационно-контрольной работы и делопроизводства в направивший орган.

### **3. Направление обращений на рассмотрение**

3.1. После регистрации поступившие обращения, сопроводительные письма к ним (при наличии) и учетные карточки на бумажном носителе передаются ответственным сотрудником отдела организационно-контрольной работы и делопроизводства не позднее дня, следующего за днем регистрации обращения, для рассмотрения главе администрации округа.

3.2. Обращения, поступившие в электронной форме, представляются на рассмотрение главе администрации округа на бумажном носителе.

3.3. Все последующие действия, связанные с рассмотрением обращения, фиксируются в учетной электронной карточке данного обращения в СЭД «Электронное правительство».

### **4. Рассмотрение и направление на исполнение обращений граждан и организаций**

4.1. Рассмотрение обращения главой администрации округа осуществляется в срок, не превышающий двух рабочих дней.

4.2. В ходе рассмотрения глава администрации округа принимает решение по существу поставленных в обращении вопросов, которое оформляется в виде резолюции (указаний по исполнению).

Резолюция должна содержать фамилии и инициалы должностных лиц, которым дается поручение по рассмотрению обращения, кратко сформулированный текст, предписывающий действие, порядок и срок исполнения, подпись руководителя с расшифровкой и датой, а также ссылку на регистрационный номер обращения.

Резолюция может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения. В резолюции могут указываться органы местного самоуправления, организации и учреждения, взаимодействие с которыми необходимо для рассмотрения обращения.

В тексте резолюции могут быть указания «срочно» или «оперативно», которые предусматривают соответственно 3-дневный и 10-дневный сроки исполнения, считая от даты резолюции.

4.3. Содержание резолюции и исполнители, указанные в ней, обязательно вносятся в СЭД «Электронное правительство» ответственным сотрудником отдела организационно-контрольной работы и делопроизводства в день вынесения резолюции.

4.4. Если в резолюции содержится несколько соисполнителей, ответственным исполнителем является лицо, указанное в резолюции первым, если иное не предусмотрено резолюцией. Ему предоставляется право созыва соисполнителей и координации их работы. Ответ заявителю подготавливается исполнителем, указанным в резолюции первым, с учетом информации, представленной всеми соисполнителями.

4.5. В случае если резолюция по рассмотрению обращения адресована другому субъекту власти или его должностным лицам, уполномоченный сотрудник оформляет заявителю уведомление о том, куда направлено его обращение на рассмотрение и откуда он получит ответ. Уведомление заявителю направляется за подписью заместителя главы администрации Новооскольского городского округа – руководителя аппарата главы администрации Новооскольского городского округа. Электронный образ уведомления прикрепляется к учетной карточке в СЭД «Электронное правительство».

4.6. Запрещается направлять на рассмотрение жалобы в субъект власти или должностному лицу, решение, действие (бездействие) которого обжалуется.

4.7. Переадресация обращения исполнителем в другой орган допускается только по согласованию с главой администрации округа, с обязательным внесением изменений в резолюцию.

4.8. Подлинники обращений граждан, рассмотренных главой администрации округа, вместе с подлинником резолюции главы администрации округа возвращаются в отдел организационно-контрольной работы и делопроизводства не позднее одного рабочего дня, следующего за днем их рассмотрения главой администрации округа.

4.9. Копии обращения и резолюции на бумажном носителе исполнителям, указанным в резолюции, не направляются. Электронные образы обращений граждан, прикрепленные в СЭД «Электронное правительство», признаются равнозначными подлинникам обращений на бумажном носителе.

4.10. Если в резолюции указаны организация или учреждение, которые не работают в СЭД «Электронное правительство», ответственный сотрудник отдела организационно-контрольной работы и делопроизводства готовит копии обращения и резолюции и передает их не позднее одного рабочего дня, следующего за днем вынесения резолюции.

## **5. Исполнение обращений, подготовка и направление ответов заявителям**

5.1. Исполнители обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, вправе пригласить заявителя для личной беседы, запросить в случае необходимости в установленном законодательством порядке дополнительные материалы и получить пояснения заявителя и иных физических и юридических лиц.

5.2. В случае необходимости рекомендуется осуществлять рассмотрение обращений граждан и организаций комиссионно, с выездом на место, с участием автора обращения либо его представителя.

5.3. Исполнение поручения, содержащегося в резолюции по рассмотрению обращения, является обязательным. Возврат обращения не допускается.

5.4. В случае если в ходе рассмотрения обращения выявилась необходимость получения документов и материалов из иных субъектов власти или от иных должностных лиц, исполнитель готовит проект запроса в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в котором указывает основание запроса информации – рассмотрение обращения гражданина, и представляет его на подписание руководителю, ответственному за рассмотрение обращения.

5.5. При рассмотрении повторных и многократных обоснованных обращений исполнители вносят предложения о принятии мер, направленных на выявление и устранение причин поступления таких обращений.

5.6. В случае если в обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно (два и более раз) давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. При этом обязательным условием является то, что указанное обращение и ранее направляемые обращения были направлены в один и то же орган власти или одному и тому же должностному лицу.

Решение вправе принимать глава администрации округа, заместители главы администрации округа по мотивированным представлениям исполнителей, ответственных за рассмотрение обращения.

Проект ответа гражданину с мотивированным решением готовится исполнителем, ответственным за рассмотрение обращения, для последующего направления заявителю.

5.7. В случае если невозможно дальнейшее направление жалобы на рассмотрение в соответствующие органы или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, и если исчерпаны возможности их решения, жалоба может быть возвращена

гражданину с разъяснениями его права обжаловать решение или действие (бездействие) должностных лиц в установленном порядке в суде.

5.8. Если в обращении обжалуется судебное решение, обращение возвращается заявителю с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

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 текст обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем сообщается гражданину, направившему обращение.

5.11. Подготовки ответа не требуется, если по результатам рассмотрения обращения принят правовой акт. Экземпляр указанного правового акта направляется заявителю с уведомлением любым доступным способом.

5.12. Ответы на поздравления, соболезнования, письма, присланные для сведения, подготавливаются по решению руководителя, ответственного за рассмотрение обращения.

5.13. По результатам рассмотрения обращения заявителю направляется письменный ответ.

Ответы на обращения и уведомления регистрируются и направляются заявителям в день подписания в соответствии с указанным ими способом направления ответа:

- в письменной форме по почтовому адресу – через отдел организационно-контрольной работы и делопроизводства администрации округа;

- в форме электронного документа по адресу электронной почты – через отдел организационно-контрольной работы и делопроизводства администрации округа. При этом в СЭД «Электронное правительство» ответственным сотрудником отдела организационно-контрольной работы и делопроизводства вносится информация о дате и времени направления ответа в форме электронного документа на указанный заявителем адрес электронной почты (посредством прикрепления скриншота).

5.14. В случае если от заявителя поступила информация о неполучении им ответа на обращение, заявителю направляется (выдается) копия ответа исполнителем или ответственным сотрудником отдела организационно-контрольной работы и делопроизводства администрации округа.

5.15. Ответ должен быть конкретным, ясным по содержанию, обоснованным и охватывать все вопросы, поставленные в обращении. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указать,



какие меры приняты по обращению гражданина. К ответу прилагаются подлинники документов, приложенные заявителем к обращению. Если в обращении не содержится просьбы об их возврате, они остаются в деле.

В информации о результатах рассмотрения обращения в органы исполнительной власти, государственные органы Белгородской области должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения его обращения. В информации по коллективным обращениям указывается, кому из заявителей был дан ответ.

5.16. Ответственный исполнитель представляет проект ответа заявителю на рассмотрение и подписанию руководителю не позднее, чем за три рабочих дня до истечения срока рассмотрения обращения.

Соисполнители – не позднее семи рабочих дней до истечения срока исполнения обращения обязаны представить исполнителю, ответственному за подготовку ответа заявителю, все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

5.17. Электронный образ подписанного и зарегистрированного в установленном порядке ответа заявителю прикрепляется не позднее последнего рабочего дня срока рассмотрения обращения в СЭД «Электронное правительство» ответственным исполнителем или сотрудником отдела организационно-контрольной работы и делопроизводства.

5.18. Ответственный сотрудник отдела организационно-контрольной работы и делопроизводства вправе вернуть исполнителю для доработки ответы с фактическими ошибками, неполные ответы, ответы-разъяснения, не содержащие ссылок на правовые акты, а также не соответствующие требованиям Правил подготовки и оформления служебных писем в органах исполнительной власти, государственных органах Белгородской области, утвержденных распоряжением Губернатора Белгородской области от 14 января 2019 года № 18-р.

5.19. При поступлении от гражданина заявления о прекращении рассмотрения обращения оно не рассматривается и с приложением указанного заявления остается в отделе организационно-контрольной работы и делопроизводства для формирования дела.

5.20. Ответ на обращение подписывается главой администрации Новооскольского городского округа или заместителем главы администрации Новооскольского городского округа, при этом глава администрации округа должен быть проинформирован о результатах рассмотрения обращения.

5.21. Информации о результатах рассмотрения обращения в органы исполнительной власти, государственные органы Белгородской области подписывает глава администрации округа.

В случае если поручение по рассмотрению обращения было адресовано конкретному должностному лицу, ответ подписывается этим должностным лицом.

5.22. Письма в органы исполнительной власти и государственные органы Белгородской области печатаются на бланках установленной формы, с указанием даты и исходящего номера, соответствующего номеру регистрации обращения, ссылки на дату и номер обращения, в левом нижнем углу обязательно указываются инициалы и фамилия исполнителя и номер его служебного телефона.

5.23. Ответы на обращения граждан, уведомления заявителю, запросы в иные органы, письма о перенаправлении обращения по компетенции регистрируются в отделе организационно-контрольной работы и делопроизводства администрации Новооскольского городского округа.

5.24. Контроль за своевременностью и правильностью оформления дел заявителей, а также закрытием задач по рассмотренным обращениям в СЭД «Электронное правительство» осуществляет ответственный сотрудник отдела организационно-контрольной работы и делопроизводства.

## **6. Постановка обращений на контроль**

6.1. В случае поступления обращений из органов исполнительной власти, государственных органов Белгородской области с указанием обязательных сроков рассмотрения и представления информации сотрудник отдела организационно-контрольной работы и делопроизводства присваивает таким обращениям статус контрольных, делает соответствующую отметку на обращении и сопроводительном письме, в учетной электронной карточке в СЭД «Электронное правительство» выбирает признак «Поставлено на контроль» и создает контрольные точки для представления промежуточной информации о ходе рассмотрения обращения.

6.2. Рассмотрение обращений также ставится на контроль главой администрации округа. Обязательной постановке на контроль подлежат обращения:

- содержащие социально значимые вопросы;
- коллективные;
- повторные и многократные, за исключением случаев, когда переписка с заявителем по указанному вопросу была прекращена;
- по фактам коррупции;
- содержащие указания на конкретные нарушения законных прав и интересов граждан.

6.3. В случае постановки обращения на контроль в резолюции должно содержаться требование информировать о рассмотрении обращения. Решение оформляется отметкой о контроле на обращении. Информация о контрольном статусе обращения вносится в СЭД «Электронное правительство» ответственным сотрудником отдела организационно-контрольной работы и делопроизводства. Также могут устанавливаться контрольные точки.

6.4. При наличии отметки о контроле за рассмотрением обращения исполнитель представляет на рассмотрение и подписание руководителю, ответственному за рассмотрение обращения, запросы о предоставлении документов и материалов, сопроводительные письма, иные документы. При наличии контрольных точек исполнителем либо ответственным сотрудником отдела организационно-контрольной работы и делопроизводства в СЭД «Электронное правительство» прикрепляется информация о ходе рассмотрения обращения.

6.5. Электронные образы информации о рассмотрении обращения, подписанной и зарегистрированной в установленном порядке, ответа заявителю и других необходимых материалов прикрепляются ответственным исполнителем либо сотрудником отдела организационно-контрольной работы и делопроизводства в СЭД «Электронное правительство».

## **7. Сроки рассмотрения обращений граждан и организаций**

7.1. Письменное обращение рассматривается в сроки, установленные статьей 12 Федерального закона от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

7.2. Сроки рассмотрения обращений исчисляются:

а) со дня регистрации обращения в отделе организационно-контрольной работы и делопроизводства, если:

- обращение поступило непосредственно в администрацию округа;
- в обращении, поступившем в органы исполнительной власти, государственные органы Белгородской области, первым исполнителем указана администрация округа (ее должностное лицо).

В этом случае обращение должно быть зарегистрировано в администрации округа в течение трех дней с даты вынесения резолюции Губернатором области, первым заместителем Губернатора области, заместителем Губернатора области, секретарем Совета безопасности области, начальником департамента области.

- если обращение было переадресовано в администрацию округа для рассмотрения и подготовки ответа заявителю (если иной срок не предусмотрен соответствующим запросом).

б) со дня регистрации обращения в отделе писем и приема граждан контрольного управления Администрации Губернатора области, если:

- резолюция по обращению вынесена Губернатором области и оно поставлено на контроль;
- в резолюции первого заместителя Губернатора области, заместителя Губернатора области, секретаря Совета безопасности области, начальника департамента области первым исполнителем указан орган исполнительной власти, государственный орган области (его должностное лицо);

Вторые и последующие исполнители, указанные в резолюциях по вышеназванным обращениям, исчисляют сроки рассмотрения также со дня

регистрации обращения в отделе писем и приема граждан контрольного управления Администрации Губернатора области.

7.3. Срок рассмотрения обращения составляет 30 календарных дней со дня регистрации обращения, за исключением случая, указанного в пункте 7.3. настоящего раздела.

7.4. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию органов местного самоуправления, направляется в течение семи дней со дня регистрации обращения в субъект власти, организацию, учреждение (или соответствующему должностному лицу), указанные в резолюции, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

7.5. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, в иной субъект власти, организацию, учреждение или должностному лицу срок рассмотрения письменного обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней, с обязательным уведомлением заявителя о продлении срока рассмотрения его обращения.

7.6. В случае если в администрацию округа поступил запрос из другого субъекта власти о предоставлении документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения, они предоставляются в срок, не превышающий 15 дней со дня регистрации запроса в администрации округа, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

7.7. Заявителю направляется:

а) в течение сроков, предусмотренных настоящим разделом:

- сообщение гражданину о недопустимости злоупотребления правом на обращение в случае, если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

- уведомление о принятом решении о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по вопросу, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу, при условии, что в указанном обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства и что данное обращение и ранее направленные обращения направлялись в один и тот же субъект власти и одному и тому же должностному лицу;

- сообщение о невозможности дать ответ по существу поставленных в обращении вопросов в связи с недопустимостью разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

б) в течение семи календарных дней со дня регистрации обращения:

- разъяснение порядка обжалования судебного решения с приложением обращения, в котором обжалуется судебное решение;

- сообщение о том, что текст обращения не поддается прочтению, в связи с чем ответ на него не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в субъект власти или должностному лицу в соответствии с их компетенцией (в случае, если фамилия и адрес заявителя поддаются прочтению);

- сообщение о том, что текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, в связи с чем ответ на него не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в субъект власти или должностному лицу в соответствии с их компетенцией;

- сообщение с указанием электронного адреса официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, содержащем вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ от 02 мая 2006 года «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

7.8. Ответ (уведомление) должен быть направлен заявителю не позднее последнего дня установленного срока.

Если окончание срока рассмотрения обращения приходится на выходной или нерабочий праздничный день, то ответ (уведомление) заявителю должен быть направлен не позднее рабочего дня, предшествующего выходному или нерабочему праздничному дню.

7.9. В случае выявления необходимости продления срока рассмотрения обращения исполнитель не позднее чем за 5 календарных дней до истечения срока рассмотрения обращения представляет на бумажном носителе предложения о продлении срока с основаниями принятия данного решения, указанием планируемой даты рассмотрения, с учетом установленного законодательством права продления срока не более чем на 30 дней, а также проект уведомления заявителя о продлении срока рассмотрения его обращения.

7.10. В тексте уведомления заявителю указываются дата окончательного рассмотрения обращения (количество дней, на которые продлен срок рассмотрения обращения), а также причины продления срока или необходимые условия решения поставленных вопросов.

7.11. Информация о продлении срока рассмотрения обращения с резолюцией главы администрации округа прикрепляется в СЭД «Электронное правительство», после чего ответственный сотрудник отдела организационно-контрольной работы и делопроизводства продлевает срок рассмотрения обращения. Уведомление заявителю о продлении срока рассмотрения обращения также прикрепляется в СЭД «Электронное правительство».

7.12. Если контроль за рассмотрением обращения установлен органом исполнительной власти, государственным органом Белгородской области, то ответственный исполнитель обязан не позднее одного рабочего дня до

истечения срока рассмотрения обращения согласовать продление срока рассмотрения с этим органом путем направления письма.

7.13. Если в ходе рассмотрения обращения выявилась необходимость принятия мер, срок которых зависит от конкретной ситуации, установленного законом порядка решения вопросов, других факторов и может быть за пределами максимально возможного срока рассмотрения обращения, заявителю в течение установленного Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» срока рассмотрения обращения дается ответ с указанием, какие меры приняты и какие еще будут приняты, обязательно указывается, в какие сроки. Рассмотрение обращения на этом завершается, но продолжается принятие мер по вопросам, поднятым в обращении, в рамках поручения.

О результатах принятых мер исполнитель должен сообщать заявителю, не дожидаясь его повторных обращений, при этом возможно использование официального уведомления и неформальных способов: разговора по телефону, личной беседы.

## **8. Организация и проведение личного приема граждан и организаций**

8.1. Глава администрации Новооскольского городского округа, заместители главы администрации Новооскольского городского округа, начальники управлений администрации Новооскольского городского округа на основании утвержденного графика личного приема граждан в установленные дни и часы проводят личный прием граждан.

8.2. Отдел организационно-контрольной работы и делопроизводства администрации Новооскольского городского округа готовит проект графика личного приема граждан и представляет его на утверждение главе администрации Новооскольского городского округа.

Утвержденный график личного приема граждан размещается на официальном сайте органов местного самоуправления Новооскольского городского округа в сети Интернет ([glava@no.belregion.ru](mailto:glava@no.belregion.ru)), на информационных стендах в зданиях администрации Новооскольского городского округа и территориальных администраций администрации Новооскольского городского округа.

8.3. Запись на личный прием к главе администрации Новооскольского городского округа осуществляет отдел организационно-контрольной работы и делопроизводства администрации Новооскольского городского округа.

8.4. Информационно-консультационную помощь по вопросу записи на прием к заместителям главы администрации Новооскольского городского округа и начальникам управлений администрации Новооскольского городского округа предоставляет отдел организационно-контрольной работы и делопроизводства.

Запись на прием к заместителям главы администрации Новооскольского городского округа и начальникам управлений администрации Новооскольского городского округа осуществляют специалисты администрации Новооскольского городского округа по направлениям.

8.5. Запись на личный прием начинается не ранее пяти рабочих дней до утвержденного в графике дня приема.

Количество заявителей на личный прием ограничивается временем проведения приема.

8.6. Граждане, обратившиеся для записи на личный прием, обязаны устно изложить подробное содержание вопросов, с которыми они обращаются к руководителю, осуществляющему прием.

8.7. Заявителю может быть отказано в записи на личный прием в следующих случаях:

- если вопросы заявителя не отнесены к компетенции руководителя, осуществляющего прием, с просьбой о записи на личный прием к которому обратился заявитель. В этом случае специалист отдела организационно-контрольной работы и делопроизводства разъясняет, в чьем ведении находится решение вопросов заявителя и предлагает ему обратиться к соответствующему руководителю, осуществляющему прием, либо в государственный орган, орган местного самоуправления Новооскольского городского округа Белгородской области;

- если по вопросу заявителя, с которым он обратился для записи на личный прием, имеется вступившее в силу судебное решение;

- если с заявителем прекращена переписка по данному вопросу;

- если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

- если заявитель отказывается изложить содержание вопроса;

- если в обращении заявителя содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, содержащие угрозу жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а так же членов его семьи.

8.8. При подготовке к личному приему оформляются карточки личного приема по форме согласно приложению № 1 к настоящему Положению.

8.9. Личный прием проводится в порядке очереди при предъявлении документа, удостоверяющего личность.

Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы, ветераны Великой Отечественной войны, а также беременные женщины принимаются вне очереди.

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

8.10. Руководитель вправе отказать в проведении личного приема в случае отсутствия у заявителя документа, удостоверяющего личность.

8.11. Решение о возможности приема граждан, находящихся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, употребляющих нецензурные либо оскорбительные выражения, содержащие угрозы жизни, здоровью, имуществу должностных лиц, специалистов администрации Новооскольского городского округа, других граждан, принимается руководителем, осуществляющим прием.

При необходимости вызывается сотрудник полиции для пресечения противоправных действий. Указанные факты фиксируются в карточке личного приема граждан.

8.12. Личный прием ведется в индивидуальном порядке, за исключением коллективных обращений или обращений граждан, нуждающихся в сопровождении.

8.13. Руководитель, осуществляющий прием, для обеспечения принятия квалифицированных решений по поставленным гражданами вопросам может привлекать к их рассмотрению руководителей структурных подразделений, специалистов администрации Новооскольского городского округа с учетом их компетенции по рассмотрению вопросов.

8.14. Во время личного приема каждый гражданин имеет право изложить свое обращение устно либо в письменной форме.

8.15. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение, с согласия гражданина, может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях направляется письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

8.17. По окончании приема руководитель, осуществляющий прием, доводит до сведения заявителя свое решение или информирует его о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению.

8.18. Специалист отдела организационно-контрольной работы и делопроизводства регистрирует карточки личного приема граждан и письменные обращения в СЭД «Электронное правительство области» в день проведения личного приема. На письменных обращениях проставляется отметка в виде штампа о поступлении обращения с указанием даты проведения личного приема и регистрационного номера. Регистрационный номер обращения, поступившего в ходе личного приема, состоит из соединенных дефисом букв Л-П и порядкового номера в пределах календарного года.

8.19. Копии карточек личного приема граждан и обращений на бумажных носителях направляются только тем исполнителям, которые не работают с обращениями в СЭД «Электронное правительство».



8.20. Специалист отдела организационно-контрольной работы и делопроизводства вправе вернуть исполнителю для доработки ответы с фактическими ошибками, неполные ответы, ответы-разъяснения, не содержащие ссылок на правовые акты.

8.21. Ответственность за содержание ответов на обращения граждан, их соответствие поставленным вопросам несет руководитель, подписавший ответ.

8.22. После рассмотрения обращения и подготовки ответа заявителю карточка личного приема гражданина с приложением копии ответа хранится в отделе организационно-контрольной работы и делопроизводства.

## 9. Заключительные положения

9.1. Ответственность за качество содержания ответов (уведомлений) на обращения граждан и в вышестоящие органы, их соответствие поставленным вопросам несут исполнитель и руководитель, подготовившие ответ.

9.2. Текущий контроль за качеством и своевременностью работы с обращениями граждан, за качеством содержания ответов (уведомлений) на обращения граждан, их соответствием поставленным вопросам, соблюдением сроков направления ответов и информации осуществляет ответственный сотрудник отдела организационно-контрольной работы и делопроизводства.

9.3. Ответственность за своевременность представления обращений на рассмотрение руководителя, закрытия задач по обращениям в СЭД «Электронное правительство» несут сотрудники отдела организационно-контрольной работы и делопроизводства.

9.4. Контроль за соблюдением исполнительской дисциплины при рассмотрении обращений граждан и организаций осуществляет ответственный сотрудник отдела организационно-контрольной работы и делопроизводства на основании данных СЭД «Электронное правительство».

9.5. Должностные лица администрации Новооскольского городского округа несут персональную ответственность, установленную законодательством Российской Федерации, за качество и своевременность принятия решений по рассмотрению обращений и направлению ответов (уведомлений) заявителям.

Сотрудники администрации Новооскольского городского округа несут персональную ответственность, установленную законодательством Российской Федерации, за качественное и своевременное исполнение соответствующих этапов работы с обращениями граждан.



**Приложение № 1**  
к положению о работе с обращениями  
граждан и организаций в администрации  
Новооскольского городского округа

**Карточка личного приема граждан**

**Прием проводит** \_\_\_\_\_ **по адресу:** \_\_\_\_\_  
(наименование должности, Ф.И.О.) (дата, время)

№ п/п	Автор обращения	Содержание обращения	Вариант решения	Участники личного приема
	ФИО  Возраст  Дата, месяц, год рождения  Место работы, должность  Адрес  Телефон		<p align="center"><b>Срок исполнения:</b></p>	

**Резолюция:** \_\_\_\_\_

