



Администрация муниципального округа город Славгород  
Алтайского края

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

01.04. 2025

№ 280

г. Славгород

Об утверждении Порядка ведения делопроизводства по обращениям граждан, организации их рассмотрения в администрации муниципального округа город Славгород Алтайского края и её органах, муниципальных учреждениях, предприятиях

В целях реализации Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», руководствуясь частью 9 статьи 13 Федерального закона от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», статьей 5 закона Алтайского края от 29.12.2006 № 152-ЗС «О рассмотрении обращений граждан Российской Федерации на территории Алтайского края», Уставом муниципального образования муниципальный округ город Славгород Алтайского края постановляю:

1. Утвердить прилагаемый Порядок ведения делопроизводства по обращениям граждан, организации их рассмотрения в администрации муниципального округа город Славгород Алтайского края и её органах, муниципальных учреждениях, предприятиях.

2. Постановление администрации города Славгорода Алтайского края № 600 от 26.04.2016 признать утратившим силу.

3. Настоящее постановление вступает в силу с момента подписания и распространяет свое действие на правоотношения, возникшее с 30.03.2025 года.

4. Постановление подлежит обнародованию на официальном сайте администрации муниципального округа город Славгород Алтайского края.

3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на начальника управления делами администрации муниципального округа, начальника организационно отдела администрации муниципального округа, руководителей органов администрации муниципального округа являющихся

юридическим лицом и руководителей муниципальных учреждений,  
предприятий муниципального округа.

Глава муниципального округа

Л.В. Подгора

**ПОРЯДОК**  
**ведения делопроизводства по обращениям граждан, организации их**  
**рассмотрения в администрации муниципального округа город Славгород**  
**Алтайского края и её органах, муниципальных учреждениях, предприятиях**

**1. Общие положения**

1.1. Порядок ведения делопроизводства по обращениям граждан, организации их рассмотрения в администрации муниципального округа город Славгород Алтайского края и её органах, муниципальных учреждениях, предприятиях (далее - Порядок) разработан в целях определения последовательности действий при организации работы с обращениями граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее - обращения), и обеспечения качества их рассмотрения в администрации муниципального округа город Славгород Алтайского края (далее - администрация муниципального округа) и её органах. Муниципальные учреждения, предприятия, учредителями которых являются органы местного самоуправления, организуют работу с обращениями граждан с учетом настоящего Порядка.

1.2. Организация работы с обращениями осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными законами от 06.10.2003 N 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», от 02.05.2006 N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Федеральный закон N 59-ФЗ), от 27.07.2006 N 152-ФЗ «О персональных данных», от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», законом Алтайского края от 29.12.2006 N 152-ЗС «О рассмотрении обращений граждан Российской Федерации на территории Алтайского края», Уставом муниципального округа город Славгород Алтайского края.

1.3. В Порядке используются основные термины, предусмотренные статьей 4 Федерального закона N 59-ФЗ.

1.4. Положения Порядка распространяются на поступившие в письменной форме или в форме электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - Единый портал), иной информационной системы, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию граждан, предложение, заявление или жалобу, а также устное обращение гражданина (в том числе поступившие в ходе личного приема главой муниципального округа город Славгород Алтайского края (далее - глава муниципального округа), заместителями главы администрации муниципального округа город Славгород Алтайского края, руководителями органов администрации муниципального округа город Славгород

Алтайского края (далее - должностные лица администрации муниципального округа), руководителями муниципальных учреждений, предприятий, если иное не предусмотрено федеральными, конституционными законами и иными нормативными правовыми актами.

1.5. На телефонные звонки граждан в органы местного самоуправления муниципального округа (муниципальные учреждения, предприятия) предоставляется информация общего характера: о местонахождении органа местного самоуправления (муниципального учреждения, предприятия), графике работы, требуемых документах, если иное не предусмотрено муниципальными правовыми актами. Письменные ответы гражданам при их обращении по телефону не даются. При ответах на телефонные звонки муниципальные служащие и иные работники вежливо информируют граждан по вопросам общего характера, а также разъясняют порядок приема, первичной обработки и регистрации обращений или записи на личный прием к руководителям органов местного самоуправления (муниципальных учреждений, предприятий) или иным уполномоченным лицам.

1.6. Ответственными лицами за организацию работы с обращениями граждан, осуществление контроля за рассмотрением обращений граждан являются:

1.6.1. В администрации муниципального округа – начальник управления делами администрации муниципального округа (личные обращения граждан, поступившие обращения по ЕСЕД); начальник организационно отдела (обращения в письменной форме, в форме электронного документа с использованием Платформы обратной связи федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)").

1.6.2. В органах администрации муниципального округа, являющемся юридическим лицом - руководитель органа администрации муниципального округа;

1.6.3. В муниципальном учреждении, предприятии - руководитель муниципального учреждения, предприятия.

1.7. Работа с обращениями осуществляется муниципальными служащими администрации муниципального округа и её органами, работниками муниципальных учреждений, предприятий в сроки, установленные статьей 12 Федерального закона 59-ФЗ. В случаях предупреждения о чрезвычайных ситуациях или чрезвычайных ситуаций сроки рассмотрения обращений могут быть сокращены. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона N 59-ФЗ, должностные лица администрации муниципального округа, руководители органов администрации муниципального округа, руководители муниципальных учреждений, предприятий вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней. О продлении срока уведомляется заявитель в письменной форме.

1.8. Рассмотрение обращений, поступивших с сопроводительным письмом от сенаторов Российской Федерации, депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Алтайского краевого Законодательного Собрания, осуществляется в соответствии с законодательством о статусе сенаторов Российской Федерации и депутатов.

## 2. Рассмотрение письменных обращений

2.1. Рассмотрение письменных обращений включает в себя: прием, первичную обработку и регистрацию; рассмотрение; направление исполнителям; рассмотрение исполнителями; подготовку ответов, оформление архивного дела, хранение дел, законченных делопроизводством.

2.2. Прием, первичная обработка и регистрация обращений.

2.2.1. Письменные обращения в органы местного самоуправления, муниципальные учреждения, предприятия поступают посредством почтового отправления, фельдъегерской связи, путем предоставления непосредственно гражданами (уполномоченными представителями), а также в форме электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)", иной информационной системы либо официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан (если иное не установлено Федеральным законом).

2.2.2. Прием письменных обращений и приложенных к ним документов (при наличии) (далее в настоящем разделе - документы), на имя главы муниципального округа, заместителей главы администрации муниципального округа осуществляется муниципальным служащим отделом делопроизводства Управления делами администрации муниципального округа, в рабочие дни понедельник - пятница с 08.00 до 16.30, перерыв с 12.00 до 13.00 в здании администрации муниципального округа по адресу: город Славгород, ул. К.Либкнехта, 136.

2.2.3. Прием письменных обращений и приложенных к ним документов в органы администрации муниципального округа, осуществляется уполномоченным сотрудником в рабочие дни понедельник - пятница с 08.00 до 16.30, перерыв с 12.00 до 13.00 в здании по адресу: город Славгород, ул. К.Либкнехта, 136.

2.2.3.1. Прием письменных обращений и приложенных к ним документов в органы администрации муниципального округа, являющихся юридическим лицом, муниципальном учреждении, предприятии осуществляется уполномоченным сотрудником в рабочие дни в рабочее время в здании по месту расположения подразделения, учреждения, предприятия.

2.2.4. Прием обращений в форме электронного документа в администрации муниципального округа осуществляется посредством Платформы обратной связи федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)». Обращение, направленное по официальному адресу электронной почты администрации муниципального округа город Славгород Алтайского края [admin@slavgorod.ru](mailto:admin@slavgorod.ru), адресу электронной почты отдела, комитета администрации муниципального округа, рассмотрению не подлежит, о чем направляется уведомление гражданину, с указанием всех возможных способов направления обращения.

2.2.4.1. Прием обращений в форме электронного документа в органах администрации муниципального округа, муниципальных учреждениях, предприятиях осуществляется с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)", иной информационной системы либо официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан. Обращение, направленное на электронную почту, рассмотрению не подлежит.

2.2.5. При приеме документов непосредственно от граждан (уполномоченных представителей) проводится проверка правильности их адресования, наличия приложений, указанных в обращении, а также реквизитов, предусмотренных Федеральным законом N 59-ФЗ. Если документы, предоставляемые непосредственно гражданами (уполномоченными представителями), адресованы в иной орган, организацию, предоставляются без приложений, указанных в обращении, оформлены с нарушением требований Федерального закона N 59-ФЗ уполномоченный муниципальный служащий, сотрудник уведомляет о выявленных фактах гражданина (уполномоченного представителя), предоставляющего соответствующие документы. При приеме документов без приложений, указанных в обращении, уполномоченный муниципальный служащий, уполномоченный сотрудник указывает количество принятых листов всех документов при проставлении отметки о приеме документов на первых экземплярах, а также на копиях или вторых экземплярах (при их предоставлении).

2.2.6. На предоставленных копиях или вторых экземплярах принятых документов (при необходимости) ставится входящий штамп с указанием даты приема документа. Услуги копирования документов не осуществляются.

2.2.7. Регистрация обращений осуществляется муниципальным служащим отделом делопроизводства Управления делами администрации муниципального округа, уполномоченным сотрудником органов администрации муниципального округа, муниципального учреждения, предприятия в течение трех дней с момента их поступления.

2.2.8. Регистрация обращений включает в себя запись в журнале регистрации обращений граждан и при наличии технической возможности заполнение регистрационно-контрольной карточки с использованием системы электронного документооборота (далее - ЕСЭД).

2.2.9. В правом нижнем углу первой страницы письменного обращения или сопроводительного документа (при его наличии) проставляется регистрационный штамп, где указывается очередной порядковый номер, дата поступления документа, (при необходимости - часы и минуты). В случае, если место, предназначенное для штампа, занято текстом письменного обращения, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

2.2.10. При поступлении обращения в администрацию муниципального округа из вышестоящих органов регистрационный номер не присваивается, регистрируется под номером, присвоенным вышестоящим органом. При поступлении обращения в администрацию муниципального округа непосредственно от заявителя, регистрационный номер состоит из индекса 267/ОГ/\_\_\_ и порядкового номера.

2.2.10.1. При поступлении обращения в органы администрации муниципального округа из вышестоящих органов, в т.ч. из администрации муниципального округа, регистрационный номер не присваивается, регистрируется под номером, присвоенным вышестоящим органом.

2.2.11. При регистрации указываются фамилия, имя, отчество (при наличии) или инициалы заявителя и его адрес, телефон (если письмо подписано двумя и более авторами, такое обращение считается коллективным), отмечается социальное положение заявителя (если указано в обращении), вносится краткое содержание обращения, указывается срок исполнения обращения, каким образом поступило обращение (лично, в электронном виде, почтой). При наличии сопроводительного документа указывается его адресат, дата, исходящий номер, фамилия, инициалы

должностного лица, подписавшего документ. Создается электронный образ документа.

2.2.12. На тексте обращения или сопроводительном документе (при его наличии) в верхней части проставляется знак "К", что означает контроль, и срок исполнения в соответствии с требованиями, установленными статьей 10 Федерального закона N 59-ФЗ, а для полученных из вышестоящих органов указанных в регистрационно-контрольной карточке в ЕСЭД.

2.3. Рассмотрение обращений главой муниципального округа, заместителями администрации муниципального округа, руководителями органов администрации муниципального округа, руководителями муниципальных учреждений, предприятий.

2.3.1. Документы, адресованные в администрацию муниципального округа, главе муниципального округа или заместителям главы муниципального округа, курирующим направление, к которому относятся обращения, направляются главе муниципального округа для рассмотрения и резолюции.

2.3.2. Документы, адресованные в органы администрации муниципального округа, руководителю органов администрации, направляются руководителю органов администрации муниципального округа для рассмотрения и резолюции.

2.3.3. Документы, адресованные в муниципальное учреждение, предприятие, руководителю муниципального учреждения, предприятия направляются руководителю муниципального учреждения, предприятия для рассмотрения и резолюции.

2.3.4. По результатам рассмотрения глава муниципального округа заместители главы муниципального округа, руководители органов администрации муниципального округа, руководители муниципального учреждения, предприятия в двухдневный срок со дня регистрации обращения своей резолюцией определяет исполнителя для рассмотрения обращений и подготовки ответа, либо переадресации по компетенции в соответствии частью 3 статьи 8 Федерального закона N 59-ФЗ.

2.4. Направления обращений исполнителям.

2.4.1. С учетом резолюции осуществляется передача документов исполнителям и внесением соответствующей информации в журнал регистрации и в регистрационно-контрольную карточку в ЕСЭД.

2.4.2. Направление обращений исполнителям под роспись осуществляется в день наложения резолюции главой муниципального округа, заместителями главы муниципального округа руководителем органами администрации муниципального округа, руководителем муниципального учреждения, предприятия.

2.5. Рассмотрение обращений исполнителями.

2.5.1. Рассмотрение обращений исполнителями осуществляется в срок, указанный на обращении или сопроводительном документе, в регистрационно-контрольной карточке в ЕСЭД, и в соответствии с требованиями, установленными статьей 10 Федерального закона N 59-ФЗ.

2.5.2. При рассмотрении обращений исполнители используют все предоставленные им полномочия в соответствии с должностными инструкциями. В случае необходимости получения дополнительной информации исполнитель уточняет суть проблемы по телефону либо приглашает гражданина на личную беседу или осуществляет выезд на место. Гражданин уведомляется о дате и времени его посещения исполнителем.

2.5.3. Если рассмотрение обращения поручено нескольким исполнителям, подготовку ответа заявителю (в том числе и в орган государственной власти,

направивший запрос) осуществляет ответственный исполнитель, указанный в резолюции (поручении) первым.

2.5.4. Соисполнители не позднее, чем за два дня до истечения срока исполнения обязаны предоставить ответственному исполнителю все необходимые материалы по своей компетенции для обобщения и подготовки ответа.

2.5.5. При уходе в отпуск исполнитель обязан рассмотреть и подготовить ответы по всем обращениям либо при невозможности исполнения не позднее чем за три рабочих дня до его начала передать все имеющиеся у него на исполнении письменные обращения и карточки личного приема граждан непосредственному руководителю.

2.5.6. При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности исполнитель обязан рассмотреть и подготовить ответы по всем обращениям либо при невозможности исполнения не позднее последнего дня исполнения должностных обязанностей обязан сдать все числящиеся за ним обращения непосредственному руководителю.

2.6. Подготовка ответов на обращения.

2.6.1. Подготовленные ответы на обращения граждан и на запросы по обращениям граждан, зарегистрированным в администрации муниципального округа, согласовываются с непосредственным руководителем, курирующим заместителем главы администрации муниципального округа.

2.6.2. Подготовленные ответы на обращения граждан и на запросы по обращениям граждан, зарегистрированным в органах администрации муниципального округа, согласовываются с непосредственным руководителем.

2.6.3. Подготовленные ответы на обращения граждан и на запросы по обращениям граждан, зарегистрированным в муниципальном учреждении, предприятии, согласовываются с непосредственным руководителем.

2.6.4. Ответы на обращения граждан и на запросы по обращениям граждан подписывают соответственно глава муниципального округа и (или) заместители главы администрации муниципального округа (курирующие направление, к которому относится обращение), руководители органов администрации муниципального округа, руководители муниципальных учреждений, предприятий либо лица, исполняющие их полномочия.

2.6.5. Ответы заявителям печатаются исполнителями на бланках установленной формы в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству.

2.6.6. Подписанные ответы регистрируются соответственно муниципальным служащим отделом делопроизводства Управления делами администрации муниципального округа, уполномоченными сотрудниками органов администрации муниципального округа, учреждений, предприятий.

2.6.7. Ответ на обращение направляется гражданину либо в день регистрации ответа, либо на следующий рабочий день.

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

местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме. Кроме того, на обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 настоящего Федерального закона на официальном сайте органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

2.6.9. В случае поступления в орган местного самоуправления или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона N 59-ФЗ на официальном сайте 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.

2.6.10. 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 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.

2.6.11. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, глава муниципального округа, заместителями администрации муниципального округа, руководителями органов администрации муниципального округа, руководителями муниципальных учреждений, предприятий вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращения переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в органы местного самоуправления. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

2.6.12. В случае, если ответ на обращение заявителю направляется почтой, используется заказное почтовое отправление.

2.6.13. При подготовке ответа на коллективное обращение в реквизите адресат указываются инициалы, фамилия, почтовый адрес с пометкой (для сообщения жителям) одного из граждан, указанного в обращении в качестве получателя ответа.

2.6.14. Если такой гражданин в обращении не указан, ответ направляется первому в списке граждан, подписавших обращение, чьи контактные данные поддаются прочтению.

2.7. Оформление архивного дела, хранение дел, законченных делопроизводством.

2.7.1. Решение о завершении рассмотрения обращений принимают:

в администрации муниципального округа – глава муниципального округа, заместители главы администрации муниципального округа (курирующие направление, к которому относится обращение);

в органах администрации муниципального округа - руководитель органа администрации;

в муниципальном учреждении, предприятии - руководитель муниципального учреждения, предприятия.

2.7.2. Датой завершения рассмотрения обращения и снятия с контроля является дата регистрации ответа заявителю или дата регистрации письма о переадресации обращения в органы власти, в компетенции которых находится разрешение обращения.

2.7.3. Материалы по рассмотрению обращения, в том числе поручения, поступившие ответы, справки формируются муниципальными служащими отделом делопроизводства Управления делами администрации муниципального округа в дело.

2.7.4. Сформированные дела помещаются в специальные папки для хранения в текущем архиве, где они располагаются в соответствии с порядковыми номерами.

2.7.5. Хранение архивных дел осуществляется в течение пяти лет с момента регистрации обращения в органе, ответственном за работу с обращениями. По истечении указанного срока дела уничтожаются по акту.

2.7.6. В необходимых случаях постоянно действующей экспертной комиссией по архивным вопросам администрации муниципального округа может быть принято решение об увеличении срока хранения или о постоянном хранении обращений.

### **3. Организация личного приема граждан, представителей объединений граждан, в том числе юридических лиц, работы с обращениями, поступившими в ходе личного приема**

3.1. Организация личного приема граждан, представителей объединений граждан, в том числе юридических лиц, в администрации муниципального округа и её органов включает в себя: предварительную запись; регистрацию; рассмотрение обращений на личном приеме; первичную обработку материалов приема, направление обращения исполнителям; рассмотрение обращений исполнителем, подготовку ответов заявителям, оформление архивных дел, законченных делопроизводством.

3.2. Предварительная запись.

3.2.1. Предварительная запись на личный прием главы муниципального округа, заместителя главы муниципального округа осуществляется муниципальным служащим приемной администрации муниципального округа, который выслушав посетителя, рассмотрев и проанализировав предоставленные материалы, консультирует посетителя, разъясняет порядок организации и проведения личного приема в администрации муниципального округа. В целях оперативного решения вопроса, с которым обращается гражданин, ему предлагается до установленных приемных дней главой муниципального округа личный прием соответствующим заместителем главы администрации муниципального округа по компетенции.

3.2.2. Если гражданин настаивает на необходимости личного приема главой муниципального округа по вопросам, связанным с полномочиями органов местного самоуправления, либо не удовлетворен рассмотрением его обращения заместителем главы администрации муниципального округа, муниципальный служащий приемной администрации муниципального округа делает краткую аннотацию просьбы заявителя для последующего приглашения гражданина на прием.

3.2.3. Если на момент обращения гражданина (представителя) по вопросу предварительной записи на личный прием предыдущее обращение по аналогичному вопросу находится на рассмотрении или на контроле в администрации муниципального округа, заявителю может быть рекомендовано записаться на личный прием при наличии окончательного ответа на предыдущее обращение.

3.2.4. Гражданину (представителю) отказывается в предварительной записи, если обратившийся гражданин (представитель):

- а). находиться в состоянии алкогольного или наркотического опьянения;
- б). не может сформулировать суть вопроса, с которым намерен обратиться на прием к главе муниципального округа или заместителю главы муниципального округа.

3.2.5. Предварительная запись на личный прием к иным должностным лицам не осуществляется.

3.2.6. Приглашение на личный прием к главе муниципального округа, заместителю главы муниципального округа осуществляется муниципальным служащим приемной администрации муниципального округа, с учетом предварительной записи при наличии у гражданина (представителя) документа, удостоверяющего личность.

### 3.3. Регистрация обращений.

3.3.1. Регистрация граждан на личный прием осуществляется в день приема при наличии документа, удостоверяющего личность.

3.3.2. Регистрация граждан на личный прием к главе муниципального округа, заместителям главы администрации муниципального округа осуществляется муниципальным служащим приемной администрации муниципального округа.

3.3.3. Регистрация граждан на личный прием к должностным лицам администрации муниципального округа, осуществляется должностным лицом, ведущим прием.

3.3.4. Отсутствие записи не является основанием для отказа в личном приеме, если гражданин, представитель обратился во время проведения приема.

3.3.5. Регистрация обращений на личном приеме проводится отдельно от письменных обращений в журнале приема граждан по личным вопросам, в котором указывается фамилия, инициалы лица, осуществляющего личный прием, дата приема, фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес места жительства заявителя, контактный телефон, суть вопроса, необходимость письменного ответа на обращение.

3.3.6. При личном приеме главой муниципального округа, заместителями главы администрации муниципального округа дополнительно оформляется регистрационная карточка личного приема.

3.3.6.1. В регистрационной карточке личного приема указывается фамилия, инициалы должностного лица администрации муниципального округа, осуществляющего личный прием, дата приема, фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес места жительства заявителя, контактный телефон, суть вопроса, предусмотрены строки для поручений и отметки о необходимости письменного ответа на обращение.

### 3.4. Рассмотрение обращения на личном приеме.

3.4.1. Личный прием осуществляется должностными лицами администрации муниципального округа согласно графику личного приема, утверждаемому ежемесячно в календарном году.

3.4.2. Правом на личный прием в первоочередном порядке пользуются Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации и полные кавалеры ордена Славы по вопросам, регулируемым Законом Российской Федерации от 15.01.1993 N 4301-1 «О статусе Героев Советского Союза, Героев Российской Федерации и полных кавалеров ордена Славы», сенаторы Российской Федерации, депутаты Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации по вопросам своей деятельности, инвалиды I и II групп и иные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

3.4.3. Уполномоченный по правам человека в Российской Федерации, Уполномоченный по правам человека в Алтайском крае, Уполномоченный при Президенте Российской Федерации по правам ребенка, Уполномоченный по правам ребенка в Алтайском крае по вопросам своей деятельности и депутаты Алтайского краевого Законодательного Собрания, Собрания депутатов муниципального округа город Славгород Алтайского края по вопросам, связанным с осуществлением своих депутатских полномочий, пользуются правом безотлагательного приема.

3.4.4. Одновременно ведется прием только одного человека, за исключением случаев коллективного обращения.

3.4.5. При рассмотрении обращения в пределах своей компетенции могут приглашаться на личный прием специалисты органов местного самоуправления, а также руководители организаций.

3.4.6. Время приема одного устного обращения в рамках личного приема составляет не более 15 минут.

3.4.7. Должностные лица администрации муниципального округа, осуществляющие личный прием, выслушивают устное обращение. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина (представителя) дается устно в ходе личного приема, о чем делается запись в журнале приема граждан по личным вопросам и регистрационной карточке личного приема (для администрации муниципального округа), с подписью гражданина. В остальных случаях готовится письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, о чем в ходе личного приема уведомляется гражданин (представитель) и делается соответствующая пометка в журнале приема граждан по личным вопросам и в регистрационной карточке личного приема (для администрации муниципального округа).

3.4.8. Исполнитель и поручение главы муниципального округа, заместителя главы администрации муниципального округа фиксируется в регистрационной карточке личного приема в ходе проведения приема.

3.5. Первичная обработка материалов приема, направление обращения исполнителям.

3.5.1. Резолюция должностного лица администрации муниципального округа фиксируется в журнале приема граждан по личным вопросам.

3.5.2. С учетом резолюции осуществляется передача документов исполнителям.

3.5.3. Направление обращений исполнителям под роспись осуществляется не позднее двух рабочих дней со дня регистрации обращения.

3.5.4. Муниципальный служащий приемной администрации муниципального округа вносит соответствующую информацию в ЕСЭД.

3.6. Рассмотрение обращений исполнителем, подготовка письменных ответов на обращения, поступившие в ходе личного приема, осуществляются в порядке, предусмотренном для письменных обращений.

3.7. Оформление архивных дел осуществляется муниципальным служащим приемной администрацией муниципального округа.

3.8. Организация личного приема граждан руководителями муниципальных учреждений, предприятий осуществляется в порядке, утвержденном в муниципальном учреждении, предприятии.

#### **4. Ответственность за рассмотрение обращений**

4.1. Муниципальные служащие, сотрудники муниципальных учреждений, предприятий, ответственные за работу с обращениями, несут персональную ответственность за своевременную и правильную регистрацию и учет обращений, контроль за соблюдением установленного законом срока рассмотрения обращения.

4.2. Исполнитель несет персональную ответственность за объективность и всесторонность рассмотрения обращений, соблюдение срока рассмотрения обращения, содержание подготовленного ответа. При рассмотрении обращения несколькими исполнителями ответственность за своевременное и правильное исполнение поручений (резолуций) в равной степени несут все указанные в поручении (резолуции) исполнители.

4.3. Ответственность за качественное рассмотрение обращений, поступивших на личных приемах граждан, возлагается на должностных лиц администрации муниципального округа, руководителей органов администрации муниципального округа, муниципальных учреждений, предприятий, проводивших приемы.

4.4. Все исполнители несут ответственность за сохранность находящихся у них документов. Сведения, содержащиеся в обращениях, могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, работающего с обращением. Запрещается разглашение сведений, содержащихся в обращениях, а также информации, касающейся частной жизни обратившихся граждан, без их согласия.

4.4.1. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов.

#### **5. Порядок обжалования действий (бездействия) должностных лиц администрации муниципального округа, руководителей муниципальных учреждений, предприятий по рассмотрению обращений граждан и решений, принятых по обращениям**

5.1. Гражданин вправе обжаловать действия (бездействия) должностных лиц администрации муниципального округа, руководителей муниципальных учреждений, предприятий при рассмотрении его обращения, а также решения, принятые по результатам рассмотрения обращения гражданина в досудебном (внесудебном) порядке.

5.2. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования действия (бездействия) по рассмотрению обращений граждан включает в себя подачу жалобы на действия (бездействия) должностных лиц администрации муниципального округа (далее - жалоба) вышестоящему в порядке подчиненности должностному лицу:

а) главе муниципального округа в отношении должностных лиц администрации муниципального округа;

б) руководителю органа администрации муниципального округа в отношении сотрудников органов администрации;

в) учредителю в отношении руководителей муниципальных учреждений, предприятий;

г) руководителю муниципального учреждения, предприятия в отношении сотрудников муниципального учреждения, предприятия.

5.3. В жалобе, подающейся гражданином в порядке досудебного (внесудебного) обжалования, должны быть указаны:

1) фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина;

2) почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

3) суть жалобы, включая информацию о нарушении прав и свобод гражданина, создании препятствий к осуществлению гражданином его прав и свобод, незаконном возложении на гражданина какой-либо обязанности или его незаконном привлечении к ответственности.

4) проставляется личная подпись гражданина и дата подготовки жалобы.

5.4. К жалобе, подающейся гражданином в досудебном (внесудебном) порядке, могут быть приложены документы и материалы.

5.5. О результатах рассмотрения жалобы, поданной гражданином в досудебном (внесудебном) порядке, данный гражданин уведомляется в течение 30 дней со дня регистрации его жалобы.

5.6. Гражданин вправе обжаловать действия по рассмотрению обращения и решение, принятое по результатам его рассмотрения, в суде в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.