



**АДМИНИСТРАЦИЯ  
ПРИМОРСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО ОКРУГА**

272102, Запорожская область, м.о. Приморский, г. Приморск, ул. Банковская, 110,  
эл. почта: adm@primokrug.zo.gov.ru, ИНН:9002013361, ОГРН:1239000011722

---

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

23.05.2025 г.

№46

**Об утверждении Положения о порядке рассмотрения  
обращений граждан в администрации Приморского  
муниципального округа**

В соответствии с Федеральным законом 06.10.2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и Уставом муниципального образования «Приморский муниципальный округ Запорожской области», администрация Приморского муниципального округа

**ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Утвердить Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в администрации Приморского муниципального округа.
2. Настоящее постановление подлежит официальному опубликованию в сетевом издании «За!Информ» (<https://za-inform.ru>) и на официальном сайте администрации Приморского муниципального округа в сети «Интернет» (<https://primokrug.gosuslugi.ru>).
3. Данное постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.
4. Контроль за выполнением настоящего постановления оставляю за собой.

**Глава**

**В.В. Прокопенко**

Приложение

УТВЕРЖДЕНО

постановлением администрации  
Приморского муниципального  
округа от 23.05.2025 г. №46

**Положение  
о порядке рассмотрения обращений граждан  
в администрации Приморского муниципального округа**

**1. Сфера применения настоящего Положения**

1. Настоящим Положением регулируются правоотношения, связанные с реализацией гражданином Российской Федерации (далее также - гражданин) закрепленного за ним Конституцией Российской Федерации права на обращение в администрацию Приморского муниципального округа (далее - администрация), а также устанавливается порядок рассмотрения обращений граждан администрацией и должностными лицами администрации.

2. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

3. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

4. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан администрацией и должностными лицами распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением ими обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц, а также на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, осуществляющими публично значимые функции государственными и муниципальными учреждениями, иными организациями и их должностными лицами.

**2. Право граждан на обращение**

1. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, в администрацию и должностным лицам, на которые возложено осуществление публично значимых функций.

2. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

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

- Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации и полные кавалеры ордена Славы (далее также - Герои и полные кавалеры ордена Славы), по вопросам осуществления государством мер, гарантирующих их экономическое и социальное благополучие, вопросам их статуса и предоставления соответствующих прав и льгот;

- сенатор Российской Федерации, депутат Государственной Думы по вопросам своей деятельности.

### **3. Правовое регулирование правоотношений, связанных с рассмотрением обращений граждан**

1. Законы и иные нормативные правовые акты Запорожской области могут устанавливать положения, направленные на защиту права граждан на обращение, в том числе устанавливать гарантии права граждан на обращение, дополняющие гарантии, установленные Федеральным законом.

### **4. Основные термины, используемые в настоящем Положении**

Для целей настоящего Положения используются следующие основные термины:

1. обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления в форме электронного документа, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы Платформу обратной связи (далее – ПОС), «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал);

2. предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

3. заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

4. жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

5. должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно - распорядительные, административно - хозяйственные функции в органе местного самоуправления.

## **5. Права гражданина при рассмотрении обращения**

При рассмотрении обращения администрацией или должностным лицом гражданин имеет право:

1. представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

2. знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

3. получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, установленных Федеральным законом, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, другой орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

4. обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

5. обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

## **6. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением**

1. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в администрацию или к должностному лицу с критикой деятельности администрации или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

2. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

## **7. Порядок приема обращений граждан**

1. Обращения подаются в отдел обращения граждан администрации по адресу: ул. Банковская, 110, г. Приморск, Запорожская область, а также принимаются через ПОС, Единый портал или направляются другими организациями по средствам РСЭД, согласно графика работы администрации Приморского муниципального округа.

2. Обращение в письменной форме подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в администрацию или должностному лицу администрации. Регистрация обращений осуществляется в Региональной системе электронного документооборота (далее - РСЭД).

3. На обращение в письменной форме в правой части нижнего поля первого листа, с лицевой стороны, проставляется регистрационный штамп, в котором указываются регистрационный номер и дата. На обращения поступившие по средствам электронной связи проставляется электронный штамп в системе РСЭД. Если нет возможности проставить регистрационный штамп в правой части нижнего поля первого листа с лицевой стороны, он проставляется в любом свободном месте на первом листе обращения с лицевой стороны.

4. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает: наименование администрации или фамилию имя отчество должностного лица, которому будет направлено обращение, а также свои данные: фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), фактический адрес проживания, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, номер телефона, адрес электронной почты (при наличии).

Гражданин вправе приложить к обращению необходимые документы и материалы.

5. Обращение в письменной форме, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации, направляется в течении семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

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

государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

## **8. Обязательность принятия обращения к рассмотрению**

1. Обращение, поступившее в администрацию или должностному лицу администрации в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

2. Должностные лица администрации обязаны организовать работу по рассмотрению обращений граждан, обеспечивать необходимые условия для быстрого и эффективного рассмотрения обращений граждан, личного приема граждан должностными лицами, правомочными принимать решения по существу обращений граждан.

3. В случае необходимости, рассматривающие обращение специалисты обеспечивают его рассмотрение с выездом на место.

## **9. Рассмотрение обращения**

1. Сотрудник администрации, которому поручено рассмотрение вопросов, поставленных в обращении, обязан своевременно и по существу рассмотреть обращение и принять по нему решение в порядке, установленном действующим законодательством, при этом:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

- запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

- уведомляет гражданина, в течении семи дней с момента регистрации обращения, о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

2. Окончательные ответы по обращениям готовятся сотрудниками администрации и подписываются главой Приморского муниципального округа Запорожской области (далее также - глава) или по его поручению одним из заместителей.

3. Ответ на обращение регистрируется в РСЭД, направляется по почтовому или электронному адресу, указанному в обращении, поступившем в администрацию. Если же гражданин изъявил желание лично получить ответ на обращение, то ответ выдается гражданину на руки под роспись.

4. Обращения граждан считаются рассмотренными, если разрешены все поставленные в них вопросы, по ним приняты необходимые меры и даны исчерпывающие ответы, соответствующие действующему законодательству.

5. Не допускается направление для рассмотрения по существу жалоб тем органам и должностным лицам, действия (бездействие) и решения которых обжалуются.

## **10. Порядок рассмотрения отдельных обращений граждан**

1. В случае если в обращении в письменной форме не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

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.

3. Администрация или её должностное лицо при получении обращения в письменной форме, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

4. В случае если текст обращения в письменной форме не поддается прочтению, 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, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5. В случае, если текст обращения в письменной форме 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.

6. В случае если в обращении в письменной форме 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 администрации, либо уполномоченное на то должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в администрацию. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

7. В случае поступления в администрацию обращения в письменной форме, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте данных государственного органа или органа местного самоуправления в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет» (в соответствии с п. 3 ст. 8 настоящего Положения), 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.

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

9. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в администрацию или соответствующему должностному лицу.

10. Обращения в письменной форме, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 9 настоящего Положения.

## **11. Личный прием граждан**

1. Прием граждан в администрации проводится главой или по его поручению одним из заместителей, в соответствии с графиком утверждённым распоряжением администрации.

2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

3. Содержание устного обращения к главе заносится в журнал личного приема граждан и карточку личного приёма в системе РСЭД. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина даётся устно в ходе личного приема, о чем делается запись в журнале личного приема гражданина и карточке личного приёма в системе РСЭД. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4. Обращение в письменной форме, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

5. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию органа местного самоуправления или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

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

## **12. Подача коллективных обращений**

1. Коллективные обращения граждан, в т. ч. принятые на собраниях конференциях, митингах, подлежат рассмотрению в соответствии с настоящим Положением, регулирующим порядок рассмотрения обращений в письменной форме.

## **13. Сроки рассмотрения обращения в письменной форме**

1. Обращение в письменной форме, поступившее в администрацию или её должностному лицу в соответствии с его компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации обращения в письменной форме.

2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренным Федеральным законом, глава, либо по его поручению один из заместителей, вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

## **14. Результаты рассмотрения обращений**

1. По результатам рассмотрения обращений граждан должностное лицо администрации принимает одно из следующих решений:

- о полном или частичном удовлетворении обращения;

- об отказе (отклонении) полностью или частично в удовлетворении обращения;

- о направлении обращения по подведомственности.

2. Решения по обращениям граждан должны быть мотивированными.

3. В случае несогласия с решением, принятым администрацией, гражданин вправе обжаловать его вышестоящему органу или должностному лицу либо в суд в установленном порядке.

## **15. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений**

1. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, поступающих в администрации осуществляют:

- заместитель главы по вопросам жилищно-коммунального хозяйства, транспорта и архитектуры;

- должностные лица администрации в пределах своей компетенции контролируют соблюдение порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

## **16. Ответственность за нарушение установленного порядка рассмотрения обращений граждан**

1. Лица, виновные в нарушении установленного Федеральным законом порядка рассмотрения обращений граждан несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

## **17. Возмещение причиненных убытков и взыскание понесенных расходов при рассмотрении обращений**

1. Гражданин имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причиненных незаконным действием (бездействием) должностными лицами администрации при рассмотрении обращения, по решению суда.

2. В случае, если гражданин указал в обращении заведомо ложные сведения, расходы, понесенные в связи с рассмотрением обращения администрацией, могут быть взысканы с данного гражданина по решению суда.

Приложение  
к Положению о порядке рассмотрения  
обращений граждан  
в администрации Приморского  
муниципального округа

**Журнал учёта граждан,  
обратившихся на личный приём  
в администрацию Приморского Муниципального округа**

№п/п	Дата записи на приём	Ф.И.О гражданина	Адрес места жительства гражданина, телефон	Короткое содержание обращения	Дата приёма	Отметка о результатах приёма	Ф.И.О лица проводившего приём