АДМИНИСТРАЦИЯ
МЕЛИТОПОЛЬСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО ОКРУГА

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

18.07.2025 г. Мелитополь № 112-п

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

В соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 20.03.2025 N 33-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в единой системе публичной власти», Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Уставом муниципального образования «Мелитопольский муниципальный округ Запорожской области», принятого решением Мелитопольского окружного Совета депутатов от 13.11.2023 № 28, Положением об администрации Мелитопольского муниципального округа, принятого решением Мелитопольского окружного Совета депутатов от 13.11.2023 № 23,

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в администрации Мелитопольского муниципального округа, согласно приложению к настоящему постановлению.
2. Признать утратившим силу постановление администрации Мелитопольского муниципального округа № 35-п от 06.03.2025 «Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан в администрации Мелитопольского муниципального округа».
3. Довести данное постановление к сведению сотрудникам администрации Мелитопольского муниципального округа.
4. Консультанту отдела управления делами администрации Подобрей Ю.Ф., начальнику отдела по взаимодействию с учреждениями образования и дошкольного воспитания Тимченко Я.А. обеспечить контроль за своевременным рассмотрением обращений граждан.

5. Опубликовать настоящее постановление в сетевом издании «За!Информ» и на официальном сайте администрации Мелитопольского муниципального округа https://melokrug.gosuslugi.ru/.

6. Настоящее постановление вступает в силу с момента его официального опубликования.

7. Контроль за выполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава Мелитопольского
муниципального округа

Документ подписан
электронной подписью
СВЕДЕНИЯ О СЕРТИФИКАТЕ ЭП
Сертификат: 4FB9FEE2350CE88D475D02150570CA64
Владелец: Чувашов Дмитрий Сергеевич
Действителен с 19-02-2025 до 15-05-2026

Д.С. Чувашов

Приложение
к постановлению
администрации Мелитопольского
муниципального округа
от «__» 18.07.2025 № 112-п

ПОЛОЖЕНИЕ
О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В АДМИНИСТРАЦИИ МЕЛИТОПОЛЬСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО ОКРУГА

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение устанавливает основные требования к организации работы с письменными и устными обращениями граждан, в том числе в форме электронного документа, поступающими в адрес администрации Мелитопольского муниципального округа (далее - администрация), главы администрации Мелитопольского муниципального округа (далее - глава администрации), должностных лиц администрации Мелитопольского муниципального округа (далее - должностные лица), и правила ведения делопроизводства по обращениям граждан в администрации.

В соответствии со ст. 4 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», обращение гражданина - направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», иной информационной системы государственного органа или органа местного самоуправления либо официального сайта государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан, предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления.

1.2. Организация и обеспечение централизованного учета и контроля за своевременным рассмотрением обращений граждан, поступивших в адрес администрации, главы администрации, должностных лиц, осуществляется консультантом администрации.

1.3. Делопроизводство по работе с обращениями граждан в администрации ведется отдельно от других видов делопроизводства.

1.4. Администрация организует прием и рассмотрение обращений граждан в пределах своей компетенции.

Организация исполнения решений, принятых по результатам приема граждан, возлагается на должностных лиц, в компетенцию которых входит рассмотрение вопросов.

1.5. Ответственность за организацию ведения работы с обращениями граждан в администрации возлагается консультанта по вопросам делопроизводства (далее - консультант).

2. Порядок приема и регистрации письменных обращений граждан

2.1. Поступившие по почте в адрес администрации, главы администрации и должностных лиц письменные обращения граждан и документы, связанные с их рассмотрением, регистрируются консультантом.

2.2. При приеме и первичной обработке письменных обращений консультантом:

- вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов, к письму подкалывается конверт.

Конверты писем с обращениями граждан сохраняются в тех случаях, когда по ним можно установить адрес, дату отправления и получения.

Поступившие копии документов (паспортов, военных билетов, трудовых книжек, пенсионных удостоверений), фотографии и другие подобные приложения к письму подкалываются к обращению гражданина.

2.3. Прием письменных обращений граждан производится в администрации.

В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия автора (авторов) обращения или почтовый адрес, по которому должен быть дан ответ, консультант разъясняет заявителю, доставившему обращение лично, требования Федерального закона от 02.05.2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» к оформлению письменного обращения (п.1 ст.7) и предупреждают его о том, что ответ на обращение ему не будет направлен.

По просьбе заявителя (лица, доставившего обращение) на втором экземпляре обращения проставляется отметка о получении документа. При отсутствии у заявителя (лица, доставившего обращение) второго экземпляра обращения, по его просьбе консультантом ему выдается ксерокопия зарегистрированного обращения.

2.4. На обращении, поступившем в администрацию, в правом нижнем углу первой страницы проставляет регистрационный штамп. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем прочтение обращения.

2.5. Все письменные обращения граждан, поступившие в адрес администрации, главы администрации, должностных лиц, а также обращения в форме электронного документа, в том числе в форме электронного документа, подписанного простой электронной подписью или усиленной электронной подписью, регистрируются в Журнале регистрации письменных обращений граждан (Приложение 1).

Обращения, поступившие на адрес электронной почты администрации или из раздела «виртуальная приемная» официального сайта администрации, регистрируются в Журнале регистрации письменных обращений граждан (Приложение 1), в сроки, установленные п. 2 ст. 8 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». Если последний день срока приходится на нерабочий день, то письменное обращение регистрируется в ближайший за ним рабочий день.

Поступившие обращения и документы в форме электронного документа подписываются заявителем в соответствии с Федеральным законом от 06.04.2011 № 63-ФЗ «Об электронной подписи» простой электронной подписью, либо усиленной электронной подписью.

Ответ заявителю в форме электронного документа подписывается уполномоченным должностным лицом с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи.

Журнал должен быть пронумерован, прошнурован, скреплен печатью и заверен главой администрации. Кроме того, регистрация поступивших в адрес администрации, главы администрации, должностных лиц обращений граждан осуществляется консультантом с использованием системы электронного документооборота и делопроизводства.

2.6. Если письмо подписано двумя и более заявителями, то регистрируется первый или автор, в адрес которого просят направить ответ.

2.7. Обращения граждан, поступившие по информационным системам общего пользования, подлежат регистрации и рассмотрению в порядке и сроки, установленные настоящим Положением для письменных обращений.

В обращениях, поступивших в форме электронного документа, в обязательном порядке должны быть указаны фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты либо адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале или в иной информационной системе государственного органа или органа местного самоуправления, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию гражданина по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к нему необходимые документы и материалы в электронной форме.

2.8. Консультант производит сканирование зарегистрированных письменных

обращений граждан вместе с приложениями в формате pdf и размещает полученные электронные копии в соответствующей контрольно-учетной карточке в системе электронного документооборота и делопроизводства в день регистрации обращения.

2.9. При поступлении в адрес администрации, главы администрации, должностных лиц повторных письменных обращений граждан консультантом в обязательном порядке подбирается переписка по предыдущим обращениям по данному вопросу. Повторными считаются письма граждан, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу в течение года, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен полученным ответом.

2.10. Рассмотрение, передача на исполнение незарегистрированных письменных обращений не допускается.

2.11. Иные действия по регистрации обращений граждан в соответствии со ст. 8 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» осуществляются в порядке и сроки, установленные данной статьей.

3. Порядок рассмотрения письменных обращений граждан

3.1. Зарегистрированные обращения граждан (подлинники), а также обращения в форме электронного документа, вместе с приложениями и регистрационно-контрольными карточками передаются консультантом главе администрации в день регистрации обращения.

3.2. Если в обращении гражданина (в том числе без фамилии или почтового адреса) содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит безотлагательному (в день регистрации) направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

3.3. Глава администрации, не позднее рабочего дня, следующего за днем поступления ему обращений, определяет конкретных исполнителей.

Обращения могут рассматриваться непосредственно должностными лицами (в том числе с выездом на место).

Поручение об исполнении обращения гражданина дается главой администрации в форме резолюции, которая заносится в Регистрационно-контрольную карточку.

Поручение должно содержать: фамилии и инициалы лиц, которым дается поручение, лаконично сформулированный текст, предписывающий действие, порядок и срок исполнения.

Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

В случае если в резолюции главы администрации рассмотрение обращения поручено нескольким исполнителям и не определён ответственный исполнитель, контроль за сроками рассмотрения и подготовкой ответа осуществляет исполнитель, указанный в резолюции первым.

После визирования главой администрации, консультант размещает резолюцию в соответствующей контрольно-учетной карточке в системе электронного документооборота и делопроизводства.

3.4. Все поступившие в адрес администрации, главы администрации и должностных лиц обращения граждан рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации в администрации (если в резолюции не указан более короткий срок исполнения).

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного ч. 2 ст. 10 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», срок рассмотрения обращения может быть продлен не более чем на 30 дней с уведомлением о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

Обращения граждан и организаций, содержащие вопросы защиты прав ребенка, возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, поступившие в администрацию, рассматриваются безотлагательно или перенаправляются в соответствующий орган, учреждение или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях вопросов, не позднее трех дней со дня регистрации обращения.

3.5. Ответственность за своевременное рассмотрение письменных обращений граждан, а также за полноту и объективность ответа несут исполнители, которым направлены обращения на рассмотрение и подготовку ответа.

3.6. В случае, если решение вопросов, поставленных в письменном обращении гражданина, не относится к компетенции администрации или должностных лиц, данное обращение в течение семи дней со дня регистрации направляется по принадлежности в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в п. 4 ст. 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и 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 11 Федерального закона 02.05.2006 М 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

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.

3.7. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения, вправе пригласить заявителя для личной беседы, запросить в установленном порядке дополнительные материалы, необходимые для принятия решения, и объяснения у заявителя.

3.8. В случае необходимости ответственные исполнители обеспечивают рассмотрение обращения с выездом на место.

3.9. В случае необходимости должностное лицо 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.

3.10. 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, ответственным исполнителем сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нём вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

3.11. Запрещается направлять обращения, содержащие жалобу, на рассмотрение в орган государственной власти, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуются.

В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным данным пунктом, невозможно направление жалобы на рассмотрение в орган государственной власти, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суде.

3.12. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, ответственным

исполнителем в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

3.13. В случае, если гражданин обращался с письменным заявлением (заявлением в форме электронного документа) о прекращении рассмотрения его обращения, рассмотрение обращения прекращается, о чем сообщается заявителю.

Если при рассмотрении обращения, поданного в интересах третьих лиц, выяснилось, что они письменно возражают против его рассмотрения, рассмотрение обращения прекращается, о чём сообщается заявителю.

3.14. В случае, если текст письменного обращения не поддаётся прочтению, ответ на данное обращение не даётся и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чём ответственным исполнителем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.15. В случае, если в обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается в соответствии с п. 1. ст. 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

3.16. 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 при условии, что указанное обращение направлялось в администрацию или одному и тому же должностному лицу администрации, глава администрации и заместители главы администрации вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу, направив заявителю уведомление о прекращении переписки по данному вопросу.

3.17. Обращение, содержащее нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи, не рассматривается по существу поставленных в нём вопросов и гражданину, направившему обращение, направляется письменное уведомление о недопустимости злоупотребления правом.

3.18. Иные действия администрации и должностных лиц администрации по рассмотрению обращений граждан осуществляются в порядке и сроки, установленные ст. ст. 10,11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

3.19. Контроль за исполнением резолюций и сроками рассмотрения письменных и электронных обращений граждан осуществляется консультантом.

4. Порядок организации личного приема граждан, регистрации и рассмотрения устных обращений граждан

4.1. Запись на прием и организация приема граждан главой администрации, должностными лицами осуществляется консультантом отдела управления делами администрации по вопросам делопроизводства.

4.2. При записи на прием к главе администрации, должностным лицам заявитель сообщает свои фамилию, имя, отчество (при наличии), адрес проживания, а также тему и причину обращения. Данные заявителя вносятся в Журнал регистрации обращений администрации, который ведется по форме журнала, приведенной в Приложении 1.

В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации и должностных лиц, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

4.3. Запись на прием проводится ежедневно с 08.00 до 12.00 часов и с 13.00 до 17.00

(кроме выходных и праздничных дней), в том числе и по телефону приемной администрации + 7 (990) 002 12 10 или горячей линии +7 (990) 105 10 00.

Содержание устного обращения в ходе личного приема граждан заносится в регистрационно-контрольную карточку гражданина установленного образца (Приложение 2) с указанием фамилии, имени, отчества, адреса заявителя и даты приема.

4.4. Прием граждан ведется согласно графику, утверждаемому главой администрации округа.

График приема граждан составляется сотрудником отдела управления делами администрации, согласовывается с должностными лицами, внесенными в него, и утверждается главой администрации.

График приема граждан размещается на стенде в здании администрации. Кроме того, размещается на официальном сайте администрации.

Внесение изменений в график проводится по согласованию с должностными лицами, внесенными в него.

Глава администрации, должностные лица вправе при возникновении необходимости установить дополнительный день (дни) и часы личного приема граждан вне графика приема.

Глава администрации, должностные лица вправе проводить личный прием с выездом в населенные пункты Мелитопольского муниципального округа Запорожской области.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

4.5. Во время личного приема каждый гражданин имеет право изложить свое обращение устно либо в письменной форме. Письменное обращение регистрируется в соответствии с п. 4 ст.13 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

4.6. Глава администрации, должностные лица при рассмотрении обращений граждан могут приглашать на прием работников администрации, учреждений Мелитопольского муниципального округа, иных организаций, создавать комиссии для проверки фактов, изложенных в обращениях; проверять исполнение ранее принятых ими решений по обращениям граждан.

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

4.8. Регистрация устного обращения осуществляется в Журнале регистрации обращений граждан, который ведется по форме журнала согласно Приложению 1.

Журнал должен быть пронумерован, прошнурован, скреплен печатью и заверен главой администрации.

При регистрации устного обращения, поступившего в ходе личного приема граждан, присваивается регистрационный номер, который состоит из буквенного обозначения «ЛП», первой буквы фамилии заявителя и порядкового номера поступившего обращения по журналу, которые отделяются дефисом.

После регистрации заполняется карточка личного приема граждан в соответствии с Приложением 2 к Положению.

4.9. Регистрация поступивших в адрес главы администрации, должностных лиц устных обращений граждан осуществляется консультантом с использованием системы электронного документооборота и делопроизводства.

4.10. Рассмотрение, передача на исполнение незарегистрированных устных обращений не допускается.

4.11. Зарегистрированные устные обращения граждан в соответствии с резолюцией должностного лица, проводившего прием, в течение трёх дней со дня регистрации направляются исполнителям для рассмотрения.

4.12. Контроль за исполнением резолюций и сроками рассмотрения устных обращений граждан осуществляется консультантом. Ответственность за своевременное рассмотрение устных обращений граждан, а также за полноту и объективность ответа несут исполнители, которым направлены обращения на рассмотрение и подготовку ответа.

4.13. 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 приёма, о чем делается запись в карточке личного приёма гражданина.

В остальных случаях даётся письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.14. Письменное обращение, принятое в ходе личного приёма, подлежит рассмотрению в установленном действующим законодательством порядке рассмотрения обращений граждан и настоящим Положением.

4.15. Организация исполнения решений, принятых по результатам приема граждан, возлагается на администрацию, должностных лиц, в компетенцию которых входят рассматриваемые вопросы.

4.16. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием главой администрации, должностными лицами в первоочередном порядке.

5. Требования к составлению ответов при рассмотрении обращений граждан

5.1. Ответы на обращения граждан готовятся в письменном виде либо в форме электронного документа в доступной форме. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко.

5.2. При составлении ответа на обращения граждан необходимо соблюдать следующие требования:

- ответ следует строить раздельно по каждому рассмотренному вопросу, если в письме гражданина содержится несколько вопросов;
- в ответе должно быть сообщено о результатах проверки выявленных недостатков по каждому вопросу и о мерах по их устранению;
- при подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты к виновным должностным лицам;
- при отказе от выполнения содержащихся в обращении просьб, предложений необходимо представить аргументированные разъяснения, ссылаясь на соответствующие законодательные акты.

5.3. В ответах на обращения граждан не допускается:

- отсутствие информации о мерах, принятых с целью устранения выявленных недостатков;
- отсутствие аргументов в пользу изложенной позиции, если она противоречит доводам заявителя;
- отсутствие информации о результатах рассмотрения хотя бы одного из поставленных в письме вопросов;
- отсутствие информации о продлении сроков рассмотрения (если таковое имеется).

5.4. Ответы на все обращения, поступившие в адрес администрации и рассмотренные главой администрации, должностными лицами, подписывает глава администрации либо должностное лицо, исполняющее его обязанности.

5.5. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа, подписанного усиленной квалифицированной подписью, по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в администрацию или должностному лицу в форме электронного документа, либо по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале или в иной информационной системе администрации, 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 администрацию или должностному лицу в письменной форме.

Кроме того, на поступившее в администрацию или должностному лицу обращение,

содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 № 59-ФЗ на официальном сайте администрации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

В случае поступления в администрацию или должностному лицу администрации письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 ст. 10 №59-ФЗ на официальном сайте администрации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

Ответы на обращения граждан, поступившие в администрацию по информационным системам общего пользования в форме электронного документа, направляются в форме электронного документа, подписанного усиленной квалифицированной подписью, с учетом требований Федерального закона от 27.07.2006 И 152-ФЗ «О персональных данных», по адресу электронной почты, указанному в обращении.

5.6. Ответ заявителю должен содержать исходящий номер, дату отправления.

5.7. В левом нижнем углу ответа на последней странице указывается фамилия исполнителя и номер его служебного телефона.

5.8. Обращения граждан после окончательного ответа на все поставленные вопросы снимаются с контроля должностными лицами, курирующими вопросы рассматриваемых обращений.

5.9. Обращения граждан, в процессе рассмотрения которых направляются промежуточные ответы заявителю, до окончательного решения всех поставленных вопросов, с контроля не снимаются.

5.10. Окончанием срока рассмотрения обращений считается дата регистрации и направления ответа (уведомления) заявителю.

6. Порядок осуществления текущего контроля за состоянием работы с обращениями граждан

6.1. Консультантом проверяется правильность оформления ответа и делается отметка о снятии обращений граждан с контроля в системе электронного документооборота и делопроизводства, с указанием результатов рассмотрения.

При невыполнении установленных требований к ответу консультант возвращает исполнителю ответ на доработку с указанием срока предоставления дополнительной информации.

6.2. Работники администрации, работающие с обращениями, несут ответственность за сохранность находящихся у них документов и писем, за своевременность и полноту ответов заявителям по обращениям, находящимся у них на рассмотрении.

Сведения, содержащиеся в обращениях, могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, работающего с обращением. Запрещается разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни обратившихся граждан без их 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.

6.3. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении обращения граждан временно замещающему его работнику. При переводе на

другую работу или освобождении от занимаемой должности в администрации исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения консультанту по вопросам делопроизводства отдела администрации по работе с обращениями граждан администрации Мелитопольского муниципального округа.

7. Анализ работы с обращениями граждан

7.1. Консультант по вопросам делопроизводства отдела администрации по работе с обращениями граждан администрации Мелитопольского муниципального округа не реже одного раза в квартал проводит анализ поступивших в адрес администрации, должностных лиц обращений граждан по характеру, содержанию обращений, и по результатам анализа выявляет проблемы, волнующие население. Оформляет в виде отчета и не позднее 15 числа месяца, следующего за отчетным кварталом, направляет главе администрации для принятия мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод, законных интересов граждан.

8. Формирование и хранение дел

8.1. Оформление дел для архивного хранения осуществляется консультантом в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству в администрации. Формирование и хранение дел у исполнителей запрещается.

8.2. Материалы по обращениям граждан хранятся в течение пяти лет, а затем уничтожаются в установленном порядке.

9. Рассмотрение вопросов, не урегулированных настоящим Положением

9.1. Все вопросы, возникающие при работе с обращениями граждан в администрации, не урегулированные настоящим Положением, регулируются Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Приложение 1
к Положению о порядке рассмотрения обращений граждан в администрации Мелитопольского муниципального округа

Журнал
регистрации письменных обращений граждан

Регистрационный номер, дата поступления обращения	Ф.И.О. гражданина, адрес места жительства	Корреспондент, дата и номер входящего документа	Характер вопроса	Ответственный исполнитель	Результат рассмотрения	Когда и кому отправлен ответ (№ исходящего документа)
1	2	3	4	5	6	7

Приложение 2
к Положению о порядке рассмотрения
обращений граждан в администрации
Мелитопольского муниципального
округа

Администрация Мелитопольского муниципального округа
РЕГИСТРАЦИОННО-КОНТРОЛЬНАЯ КАРТОЧКА

Заявитель_____
_____
_____
(Ф.И.О., место жительства и работы, социальное положение, иные данные)

Вид обращения _____
(заявление, предложение, жалоба)

Дата и номер регистрации обращения _____

Содержание обращения _____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

Ф.И.О. ведущего приём _____

Результат рассмотрения обращения _____
_____
_____

Срок исполнения _____

Я, _____
с разъяснениями по моему устному обращению, полученными в ходе личного приёма граждан, состоявшегося «___» _____ 202__г., согласен (согласна).

По указанным в регистрационно-контрольной карточке вопросам письменного ответа не требую _____
(подпись)

С регистрационно-контрольной карточкой ознакомлен (ознакомлена) _____
(дата, подпись)