



АДМИНИСТРАЦИЯ ПОЛОГОВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО ОКРУГА

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

«09» сентября 2025 г.

№ 150

г. Пологи

Об утверждении Положения «О работе с обращениями граждан в Администрации Пологовского муниципального округа»

Руководствуясь статьей 33 Конституции Российской Федерации, в соответствии с Федеральным законом от 20.03.2025 г. №33-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в единой системе публичной власти», Федеральным законом от 02.05.2006 г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», в целях обеспечения объективного, всестороннего рассмотрения обращения граждан в Администрацию Пологовского муниципального округа, руководствуясь Уставом муниципального образования «Пологовский муниципальный округ Запорожской области», утвержденным Решением Пологовского окружного Совета депутатов от 26.10.2023 г. №22, Администрация Пологовского муниципального округа

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить Положение «О работе с обращениями граждан в Администрации Пологовского муниципального округа» (прилагается).

2. Руководителям структурных подразделений Администрации Пологовского муниципального округа обеспечить соблюдение с утвержденным порядка рассмотрения обращений граждан в Администрации Пологовского муниципального округа, закрепленного в Положении.

3. Настоящее Постановление подлежит официальному опубликованию в сетевом издании «За!Информ» (доменное имя ZA-INFORM.RU, регистрация в качестве сетевого издания ЭЛ № ФС 77-86188 от 02 ноября 2023 г.)

4. Контроль исполнения настоящего постановления возложить на Первого заместителя Главы Пологовского муниципального округа.

5. Настоящее Постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

**Глава Пологовского
муниципального округа
Запорожской области**



А.А. Салмин

Приложение
УТВЕРЖДЕНО
Постановлением Администрации
Пологовского муниципального
округа
от «09» сентября 2025 г. № 150

Положение
«О работе с обращениями граждан в Администрации
Пологовского муниципального округа»

Глава 1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение «О работе с обращениями граждан в Администрации Пологовского муниципального округа» (далее – Положение) устанавливает порядок рассмотрения всех обращений граждан, поступивших в Администрацию Пологовского муниципального округа:

1) Граждан Российской Федерации, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

2) Иностранных граждан и лиц без гражданства (далее - граждане), за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

3) Объединений граждан, в том числе юридических лиц, а также объединений граждан, в том числе юридических лиц, осуществляющих публично значимые функции.

1.2. Действие настоящего Положения не распространяется на следующие обращения граждан:

1) Обращения, связанные с изобретениями, открытиями, рационализаторскими предложениями, порядок рассмотрения которых регламентируется федеральным законодательством.

2) Обращения, рассматриваемые в порядке уголовного, гражданского, арбитражного судопроизводства, производства по делам об административных правонарушениях.

3) Обращения, отнесенные законодательством Российской Федерации к компетенции Конституционного Суда Российской Федерации, а законодательством Запорожской области - к компетенции Уставного Суда Запорожской области.

4) Обращения, направляемые Уполномоченному по правам человека Российской Федерации и Уполномоченному по правам человека Запорожской области.

5) Обращения, вытекающие из отношений, складывающихся внутри коллективов организаций и общественных объединений, регулируемых федеральным законодательством, их уставами и положениями.

6) Запросы в государственные архивы.

7) Анонимные обращения.

8) Иные обращения, в отношении которых законодательством Российской Федерации установлен специальный порядок рассмотрения.

1.3. В работе с обращениями граждан (далее - обращения) должностные лица руководствуются Конституцией Российской Федерации, принципами и нормами международного права и международных договоров Российской Федерации, федеральными законами, указами Президента Российской Федерации, постановлениями Правительства Российской Федерации, нормативными правовыми актами Губернатора и Правительства Запорожской области, Уставом муниципального образования «Пологовский муниципальный округ Запорожской области», правовыми актами Главы Пологовского муниципального округа Запорожской области и Администрации Пологовского муниципального округа, настоящим Положением, а также положениями об отделах Администрации Пологовского муниципального округа, должностными инструкциями.

1.4. Должностные лица Администрации Пологовского муниципального округа, руководители и специалисты структурных подразделений Администрации Пологовского муниципального округа осуществляют работу по рассмотрению обращений граждан в пределах компетенции, входящей в круг полномочий структурного подразделения.

Глава 2. Ведение делопроизводства по обращениям граждан

2.1. Делопроизводство по обращениям граждан в Администрации Пологовского муниципального округа ведется отдельно от общего делопроизводства. В Администрации Пологовского муниципального округа работу с обращениями организует отдел внутренней политики и обращений граждан, а также руководители структурных подразделений при рассмотрении поступивших обращений.

2.2. Работа с документами, касающимися рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, осуществляется по правилам, изложенным в настоящем Положении, с учетом требований, установленных нормативных правовых актов Администрации Пологовского муниципального округа и иными правовыми актами в сфере делопроизводства.

2.3. Для обеспечения учета и поиска документов по обращениям граждан информационно-поисковая система должна быть представлена на бумажном носителе (журнал учета обращений) и (или) в электронном виде автоматизированной системы электронного документооборота исполнительных органов (далее – АСЭД).

Глава 3. Поступление и первичная обработка обращений

3.1. Обращения поступают в Администрацию Пологовского муниципального округа по каналам почтовой связи, по информационным системам общего пользования, доставляются лично гражданами.

Обращения, поступившие в адрес Главы округа, его заместителей либо в адрес Администрации Пологовского муниципального округа без указания конкретного должностного лица, передаются в отдел внутренней политики и обращения граждан.

Обращения, полученные по информационным сетям общего пользования,

с указанием фамилии, почтового адреса отправителя, содержащие заявление, предложение или жалобу, распечатываются получателем на бумажном носителе и регистрируются как письменные обращения.

3.2. Работник, ответственный за прием документов:

1) Вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов, к тексту обращения прилагает конверт.

2) В случае отсутствия обращения в конверте составляет акт о проверке наличия вложения в соответствии с требованиями, установленными Инструкцией по делопроизводству в Администрации Пологовского муниципального округа .

3.3. Обращение, подписанное двумя или более авторами, считается коллективным, о чем делается отметка при регистрации обращения.

Глава 4. Регистрация обращений

4.1. Все поступившие в Администрацию Пологовского муниципального округа обращения подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления. В случае поступления обращений граждан в день, предшествующий праздничным или выходным дням, регистрация производится в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

4.2. В отделе по работе с обращениями граждан регистрируются:

1) Обращения, адресованные Главе муниципального округа Запорожской области, его заместителям или поступившие в Администрацию Пологовского муниципального округа без указания конкретного должностного лица, в том числе обращения, направленные в Администрацию Пологовского муниципального округа из органов государственной власти, органов местного самоуправления, от должностных лиц для рассмотрения по существу поставленных в них вопросов.

2) Запросы материалов и документов, необходимых для рассмотрения обращений, поступившие из органов государственной власти, местного самоуправления и от должностных лиц, за исключением прокуратуры и судов.

4.3. Обращения, адресованные в подведомственные Администрации Пологовского муниципального округа предприятия, учреждения и организации, в отношении которых Администрация Пологовского муниципального округа осуществляет полномочия учредителя и/или собственника, и иные отраслевые (функциональные) и территориальные органы Администрации Пологовского муниципального округа, регистрируются в этих органах.

4.4. При регистрации в правом нижнем углу первого листа обращения (если это место занято текстом – в любом свободном месте первого листа обращения) ставится регистрационный штамп, в котором указываются дата регистрации и регистрационный номер документа. Если обращение поступило с сопроводительным письмом, на сопроводительном письме также ставится регистрационный штамп.

4.5. Регистрационный номер состоит из индекса дела по номенклатуре дел и порядкового номера поступившего обращения.

4.6. При регистрации вносится следующая информация: регистрационный номер, дата поступления обращения, фамилия и инициалы заявителя; в случае, если обращение поступило с сопроводительным письмом - данные о корреспонденте, направившем обращение, а также отметка о контроле, если корреспондент запрашивает информацию о результатах рассмотрения

обращения, тематика обращения, данные о наличии приложений.

4.7. Письма граждан, телеграммы и распечатки обращений по электронной почте или по информационным системам общего пользования регистрируются в журнале регистрации обращений граждан и (или) с использованием АСЭД.

4.8. Устные обращения граждан на личных приемах Главы Пологовского муниципального округа Запорожской области, его заместителей, обращения, поступающие по средствам телефонной связи, устные обращения (с установленными данными заявителя) в ходе встреч с населением на собраниях, конференциях и сходах граждан регистрируются в журнале учета личного приема граждан Администрации Пологовского муниципального округа.

4.9. При регистрации обращения проверяется, является ли обращение повторным. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же гражданина или коллектива граждан по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не согласен с ответом на его обращение.

Не считается повторным обращение, направленное нескольким адресатам.

В правом верхнем углу повторных обращений на регистрационно-контрольных карточках делается отметка "ПОВТОРНО" и подбирается вся предшествующая переписка.

4.10. Обращения, поступившие от одного и того же гражданина или коллектива граждан в течение года, формируются в один том, номер которого является составной частью регистрационного номера обращения.

Глава 5. Рассмотрение обращений и подготовка ответа

5.1. Обращения, поступившие в адрес Главы Пологовского муниципального округа Запорожской области и содержащие вопросы, решение которых относится к компетенции Администрации Пологовского муниципального округа, подлежат обязательному рассмотрению. В случае необходимости обеспечивается рассмотрение обращения с выездом на место.

5.2. После регистрации обращения граждан передаются на рассмотрение Главе Пологовского муниципального округа Запорожской области, которому адресовано обращение для изучения и наложения резолюции.

Резолюция должна содержать конкретное задание исполнителю по рассмотрению вопросов автора обращения. В состав резолюции входят следующие элементы: фамилия исполнителя (исполнителей), содержание поручения, срок исполнения поручения, подпись, дата оформления резолюции. В тексте резолюции могут быть указания «срочно» или «оперативно».

5.3. Если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, Глава Пологовского муниципального округа Запорожской области указывает в своей резолюции наименования органов и должностных лиц, которым необходимо направить копии обращения.

5.4. Должностные лица Администрации Пологовского муниципального округа обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений.

5.5. Общий срок рассмотрения письменных обращений не должен превышать 30 дней со дня регистрации обращений, если Главой Пологовского

муниципального округа Запорожской области в резолюции не установлен более короткий срок рассмотрения обращения. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в другие государственные органы, органы местного самоуправления срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней, с обязательным уведомлением заявителя о продлении срока рассмотрения обращения и обоснованием необходимости его продления.

5.6. В случае если письменное обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию Главы Пологовского муниципального округа Запорожской области или должностных лиц Администрации Пологовского муниципального округа, заявителю направляется уведомление о переадресации его обращения в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу по компетенции в течение 7 дней со дня регистрации обращения.

5.7. Гражданин в письменном или в устном обращении к Главе Пологовского муниципального округа Запорожской области либо к должностному лицу Администрации Пологовского муниципального округа обязательно сообщает свою фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ либо уведомление о переадресации обращения, излагает суть обращения, заявления или жалобы. В письменном обращении указывает наименование органа местного самоуправления, либо фамилию, имя, отчество должностного лица, либо должность соответствующего лица, которому направлено обращение, ставит личную подпись и дату. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

5.8. В обращении в форме электронного документа гражданин в обязательном порядке указывает фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

5.9. Не подлежат направлению на рассмотрение Главе Пологовского муниципального округа Запорожской области, должностным лицам Администрации Пологовского муниципального округа:

1) обращения, содержащие нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, остаются без ответа по существу поставленных в нем вопросов, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

2) обращения, текст которых не поддается прочтению;

3) обращения заявителей, с которыми прекращена переписка по поставленным вопросам;

5.10. письменные обращения, в которых не указаны фамилии граждан, направивших обращения, и почтовые адреса, по которым должны быть даны ответы.

5.11. случаях, предусмотренных подпунктами 1, 2, пункта 5.9 настоящего Положения, отделом внутренней политики и обращения граждан готовится ответ с обоснованием отказа в рассмотрении обращения по существу поставленных в

нем вопросов.

В случае, предусмотренном подпунктом 2 пункта 5.9. ответ направляется гражданину в течение семи дней со дня регистрации обращения.

5.12. В случае если в письменном обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

5.13. Если в указанном обращении содержатся конкретные сведения, копия направляется должностным лицам . Администрации Пологовского муниципального округа в соответствии с их компетенцией для ознакомления и принятия мер по поставленным в обращении вопросам. Обращение остается в деле.

5.14. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение направляется в правоохранительные органы незамедлительно, копия обращения остается в деле.

5.15. В других случаях на обращении, в котором не указана фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, Главой Пологовского муниципального округа Запорожской области оформляется резолюция о направлении обращения в дело. обращение помещается в дело в соответствии с номенклатурой дел.

5.16. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

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

5.18. 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 Пологовского муниципального округа Запорожской области вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение. Гражданину может быть отказано в ходе личного приема в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных вопросов.

5.19. В соответствии с резолюцией главный специалист отдела по работе с обращениями граждан и делопроизводству, ответственный за делопроизводство по работе с обращениями граждан, готовит и направляет исполнителям поручения с указанием сроков их рассмотрения вместе с прилагаемыми к нему документами, формирует дело по обращению гражданина и вносит в базу данных информацию о его рассмотрении. Передача обращений исполнителям осуществляется в течение двух дней. Обращения граждан, ответы и копии ответов на них, документы, связанные с их рассмотрением, формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел. Главным специалистом

отдела внутренней политики и обращения граждан на каждое обращение, поставленное на контроль, оформляется регистрационно-контрольная карточка, в которую заносится информация о заявителе (Ф.И.О., почтовый или электронный адрес, социальное положение), тема обращения, резолюция Главы Пологовского муниципального округа Запорожской области, исполнитель и сроки исполнения поручений.

5.20. На каждое, поставленное на контроль обращение под одинаковым номером заводятся два экземпляра регистрационно-контрольной карточки по обращению. Первый экземпляр, содержащий «К», направляется исполнителю в соответствии с резолюцией, второй - остается у специалиста отдела внутренней политики и обращения граждан и прикрепляется к делу с материалами рассмотрения обращений.

5.21 После подготовки ответа регистрационно-контрольная карточка с отметкой исполнителя об исполнении вместе с ответом возвращается специалисту отдела внутренней политики и обращения граждан.

5.22. В процессе рассмотрения обращения по существу исполнитель вправе запросить дополнительную информацию, необходимую для рассмотрения обращения, в государственных органах, органах местного самоуправления или у должностных лиц; пригласить на личную беседу гражданина; запросить у него дополнительную информацию; инициировать проведение проверки. Проведение проверки осуществляется в пределах полномочий по осуществлению внутреннего контроля (проверки правомерности либо неправомерности действий (бездействия) должностных лиц или органов местного самоуправления) или контрольно- надзорных полномочий в порядке, установленном действующим законодательством.

5.23. В случае если рассмотрение обращения поручено нескольким исполнителям, ответственный исполнитель определяет порядок и сроки подготовки ответа на обращение. Ответственный исполнитель осуществляет контроль за полнотой и правильностью подготовки материалов по обращению всеми соисполнителями и соблюдением ими установленных сроков. Ответственным исполнителем является лицо, занимающее наиболее высокую должность из всех исполнителей. В случаях, когда поручение дается двум или нескольким лицам, равным по должности, ответственным исполнителем является лицо, указанное в поручении первым. Ему предоставляется право созыва соисполнителей и координации их работы. Ответственный исполнитель и соисполнитель вправе давать поручения в виде отдельных дополнительных резолюций лицам, непосредственно им подчиненным. Ответственный исполнитель формирует окончательный ответ по обращению при поступлении материалов от соисполнителей.

5.24. В случае, если обращение, направленное исполнителю в соответствии с резолюцией Главы Пологовского муниципального округа Запорожской области, не может быть исполнено (вопросы, поставленные в обращении, не входят в компетенцию), исполнитель в течение двух дней с момента получения и не позднее семи дней со дня регистрации обращения в отделе внутренней политики и обращения граждан, возвращает обращение Главе Пологовского муниципального округа Запорожской области для направления по компетенции. Затем обращение с новой резолюцией в течение одного рабочего дня передается новому исполнителю через отдел внутренней политики и обращения граждан.

5.25. По результатам рассмотрения обращения гражданину готовится письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов за подписью Главы Пологовского муниципального округа Запорожской области. Ответы оформляются в соответствии с требованиями, установленными настоящим Положением и инструкцией по делопроизводству в Администрации Пологовского муниципального округа.

5.26. После подписания ответов Главой Пологовского муниципального округа Запорожской области, они возвращаются в отдел внутренней политики и обращения граждан. Главным специалистом отдела осуществляется регистрация ответов в течение трех рабочих дней. Ответ направляется заявителю по почте или электронной почте либо вручается непосредственно заявителю (его представителю) с оформлением записи о выдаче ответа под подпись. Копия ответа остается в отдела внутренней политики и обращения граждан.

5.27. Обращение не может быть оставлено без рассмотрения или рассмотрено с нарушением срока по причине продолжительного отсутствия (отпуск, командировка, болезнь и т.д.) или увольнения исполнителя. В указанных случаях исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении обращения на рассмотрение другому сотруднику, который согласно распределению обязанностей замещает исполнителя во время его отсутствия.

5.28. Хранение рассмотренных обращений и материалов к ним обеспечивается отделом внутренней политики и обращения граждан Администрации Пологовского муниципального округа в течение пяти лет.

5.29. Информация о работе с обращениями граждан размещается на официальном сайте Администрации Пологовского муниципального округа в сети Интернет в разделе «Обращения граждан».

Глава 6. Личный приём граждан.

6.1. Личный приём граждан (далее - приём) в Администрации Пологовского муниципального округа проводится Главой Пологовского муниципального округа Запорожской области. Организацию личного приёма граждан обеспечивает отдел внутренней политики и обращения граждан.

6.2. Приём граждан Главой Пологовского муниципального округа Запорожской области проводится в кабинете Главы не реже одного раза в месяц в течение двух часов.

Максимально допустимое время личного приема граждан не должно превышать 20 мин для одного гражданина, записавшегося на прием.

6.3. Личный приём граждан осуществляется по предварительной записи, которая ведется в отделе внутренней политики и обращения граждан Администрации Пологовского муниципального округа.

6.4. При приёме граждан Главой Пологовского муниципального округа Запорожской области главный специалист отдела внутренней политики и обращения граждан заводит карточку личного приёма граждан при непосредственном изложении обращений гражданина, регистрирует в «Журнал учета личного приёма граждан».

6.5. Во время записи на приём заполняется карточка личного приёма гражданина, в которой указывается следующая обязательная информация:

- фамилия, имя, отчество;
- адрес заявителя, телефон;

- краткое содержание обращения;
- дата приема.

6.6. На приём могут быть приглашены должностные лица Администрации Пологовского муниципального округа, в компетенцию которых входит рассмотрение вопросов, рассматриваемых во время приёма. Необходимость присутствия должностного лица (должностных лиц Администрации Пологовского муниципального округа) на приёме устанавливается Главой Пологовского муниципального округа Запорожской области до проведения приёма и доводится до сведения соответствующего должностного лица (должностных лиц Администрации Пологовского муниципального округа). Содержание устного обращения заносится в карточку личного приёма гражданина.

6.7. Приём граждан осуществляется в порядке очередности по предъявлении документа, удостоверяющего личность гражданина. Письменное обращение, принятое в ходе личного приёма, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

6.8. 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. Принятое решение фиксируется в карточке личного приёма гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

6.9. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации Пологовского муниципального округа или должностного лица Администрации Пологовского муниципального округа, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

Глава 7. Требования к оформлению ответов на обращение

7.1. Исполнитель готовит ответ заявителю по существу поставленных в обращении вопросов. При подтверждении фактов, изложенных в обращении, в ответе следует указывать, какие меры приняты по обращению гражданина. В случае, если обращение поступило в Администрацию Пологовского муниципального округа для рассмотрения поставленных в нем вопросов из государственных органов власти, органов местного самоуправления с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения, готовится также ответ для направления в организацию или должностному лицу, приславшему обращение. В ответе, направляемом в государственные органы, органы местного самоуправления, должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения его обращения.

7.2. Ответы оформляются на бланке письма Администрации Пологовского муниципального округа за подписью Главы Пологовского муниципального округа Запорожской области в соответствии с требованиями, установленными инструкцией по делопроизводству в Администрации Пологовского муниципального округа и в соответствии с рекомендациями по составлению ответа на обращения граждан. (приложение 1).

7.3. Ответы на коллективные обращения граждан направляются на имя первого лица, подписавшего обращение (если в обращении не указано конкретное лицо, которому следует направить ответ), или на адрес лица, указанного на конверте.

7.4. Ответы на обращения, поступившие в форме электронных документов, направляются заявителям в форме электронных документов по адресам электронной почты, указанным в обращениях, или в письменной форме по почтовым адресам, указанным в обращениях.

Глава 8. Решения по обращениям граждан

8.1. В результате рассмотрения обращений граждан принимается одно из следующих решений:

- 1) о полном или частичном удовлетворении обращения;
- 2) об отказе в полном или частичном удовлетворении обращения;
- 3) о разъяснении по вопросам, поставленным в обращении, или информировании о результатах рассмотрения обращения.

8.2. Решения по предложениям, заявлениям должны быть мотивированными, с обоснованием принятого решения по данному обращению.

8.3. Решения по жалобе должны быть мотивированными со ссылкой на конкретные статьи законов Российской Федерации и Запорожской области, муниципальные правовые акты Главы Пологовского муниципального округа Запорожской области и Администрации Пологовского муниципального округа, содержать информацию о конкретных мерах по восстановлению нарушенных действиями (бездействием) решениями органов или должностных лиц прав и законных интересов граждан.

8.4. Жалоба не считается разрешенной до момента исполнения принятого по ней решения. Решения по обращениям граждан не могут считаться исполненными на основании документа, в котором сообщается о предполагаемых мерах по их реализации.

8.5. Результат рассмотрения обращения регистрируется в регистрационно-контрольной карточке и (или) в журнале регистрации обращений граждан, как правило, в следующей форме: «Решено положительно»; «Решено положительно с выездом на место»; «Разъяснено»; «Разъяснено с выездом на место», «Отказано». При регистрации результата рассмотрения указываются реквизиты исходящего документа (ответа заявителю).

8.6. Без согласия обратившихся граждан органам и должностным лицам запрещается разглашение сведений и распространение информации о частной жизни граждан, ставших известными этим органам и должностным лицам в связи с рассмотрением обращений граждан.

Глава 9. Контроль над соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан

9.1. Контроль за объективным, всесторонним и своевременным рассмотрением обращений граждан возлагается на должностных лиц Администрации Пологовского муниципального округа.

9.2. Ответственность за организацию ведения делопроизводства по устным и письменным обращениям граждан в Администрации Пологовского

муниципального округа, контроль за исполнением поручений, указаний, своевременностью и качеством исполнения поручений возлагается на отдел внутренней политики и обращения граждан Администрации Пологовского муниципального округа.

9.3. Для обеспечения контроля за соблюдением порядка и сроков рассмотрения обращений главный специалист отдела внутренней политики и обращения граждан направляет исполнителям напоминания о сроках исполнения обращений, истребования от ответственных исполнителей объяснений причин задержки ответов заявителям. По истечении месяца готовится информация о состоянии исполнительской дисциплины.

9.4. Обращения снимаются с контроля после направления ответа по существу поставленных вопросов гражданину, направившему обращение.

Обращения, по которым даны промежуточные ответы гражданам, снимаются с контроля только после направления ответа автору обращения по существу поставленных вопросов.

Контроль исполнения документов строится на базе регистрационных данных.

9.5. Контроль над полнотой и качеством рассмотрения обращения граждан включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращение заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц, ответственных за рассмотрение обращения граждан.

9.6. Решение о снятии с контроля обращений принимает Глава Пологовского муниципального округа Запорожской области.

9.7. При осуществлении функции контроля по результату Глава Пологовского муниципального округа Запорожской области вправе дать дополнительные поручения исполнителям, если выполнены не все первичные поручения или эти поручения выполнены не должным образом, а обращение не разрешено по сути.

По фактам неоднократного переноса сроков исполнения, предоставления недостоверной информации, нарушения определенных законом и настоящим Положением сроков рассмотрения обращений, а также по результатам проведенных проверок в случае выявления и устранения нарушений прав заявителей Глава Пологовского муниципального округа Запорожской области может вносить предложения по принятию мер дисциплинарного воздействия к должностным лицам, допустившим подобные факты в соответствии с законодательством Российской Федерации.

9.8. Персональная ответственность должностных лиц, участвующих в рассмотрении обращений граждан, закрепляется в их должностных инструкциях.

9.9. Дела по обращениям граждан и документы по их рассмотрению хранятся в отделах, рассматривающих обращения граждан Администрации Пологовского муниципального округа согласно номенклатуре дел 5 лет. В случае неоднократного обращения - 5 лет после последнего рассмотрения. После чего, экспертная комиссия отбирает дела к уничтожению. Общий учет и отчетность по обращениям граждан в Администрации Пологовского муниципального округа ведется отделом внутренней политики и обращения граждан.

9.10. Обращения граждан, ответы на них и материалы, связанные с их рассмотрением оформляются в дело и формируются папки по порядку

регистрационных номеров дел.

9.11. Образец заявления, журнал регистрации обращений граждан, карточки личного приема граждан, журнал учета личного приема граждан и оформление регистрационно-контрольной карточки представлены в приложениях 2-6 к настоящему Положению.

Глава 10. Предоставление справочной информации о рассмотрении обращений граждан

10.1. Заявитель имеет право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения его обращения, если это не затрагивает прав, свобод и законных интересов других лиц, и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну. Для ознакомления с указанными материалами гражданин подает заявление на имя Главы Пологовского муниципального округа Запорожской области. После ознакомления гражданина с документами он расписывается на заявлении и указывает дату ознакомления.

10.2. Справочную информацию о рассмотрении обращений граждан предоставляет отдел внутренней политики и обращения граждан.

10.3. По устному запросу гражданина ему предоставляется информация по следующим вопросам:

- 1) о получении обращения и направлении его на рассмотрение; об отказе в рассмотрении обращения;
- 2) о продлении срока рассмотрения обращения;
- 3) о результатах и сроках рассмотрения обращения.

Глава 11. Ответственность за нарушение законодательства об обращениях граждан

11.1. Неправомерный отказ в приеме или рассмотрении обращений, нарушение порядка рассмотрения обращений, принятие заведомо незаконного решения, уклонение от предоставления информации по официальным запросам или предоставление недостоверной информации, разглашение сведений, ставших известными в связи с рассмотрением обращений граждан, а также иные нарушения законодательства об обращениях граждан влекут ответственность должностных лиц в соответствии с законодательством Российской Федерации и Запорожской области.

Приложение 1
к Положению «О работе с обращениями
граждан в Администрации
Пологовского муниципального округа»

**РЕКОМЕНДАЦИИ ПО СОСТАВЛЕНИЮ ОТВЕТА
НА ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАН**

В целях повышения ответственности за исполнение решений по обращениям граждан представляем примерную структуру содержания ответов заявителям.

Ответ должен содержать три части:

1. Вводная.
2. Основная часть.
3. Заключительная.

Во вводной части указываются основные реквизиты обращения граждан:

- фамилия, инициалы имени, отчества заявителя;
- адрес заявителя (элементы почтового адреса указываются в последовательности, установленной правилами оказания услуг почтовой связи);
- обращение к заявителю;
- ссылка на регистрационный номер и дату регистрации обращения;
- краткое содержание вопросов обращения.

В основной части должно быть указано:

- какие конкретные меры приняты по каждому затронутому вопросу обращения (что сделано, кем, в какие сроки, чем подтверждено, дата выезда, участники.);
- каковы конкретные результаты проведенной работы, удовлетворяется, отклоняется заявление гражданина, остается без рассмотрения и по каким причинам.

Приложение 2
к Положению «О работе с обращениями
граждан в Администрации
Пологовского муниципального округа»

ЖУРНАЛ
РЕГИСТРАЦИИ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

Дата начала ведения журнала: «___» _____ г.

Дата окончания ведения журнала: «___» _____ г.

Число страниц: _____

№ п/п	Дата регистрации	Количество листов, приложений, экземпляров в обращении	Характеристика обращения (повторное, неоднократное, типовое)	ФИО гражданина, его адрес, название организации, контактный номер телефона, социальный статус	Краткое содержание обращения
1	2	3	4	5	6

Резолюции по обращению с указанием ФИО руководителей	Наименование подразделения, ответственного за рассмотрение по существу и уполномоченного на подписание ответа, ФИО исполнителя, дата и подпись о получении обращения	Информация об осуществлении текущего контроля	Информация о выезде на место	Результаты рассмотрения обращения с указанием даты ответа, ФИО должностного лица его подписавшего	Результаты служебной проверки и сведения о привлечении к ответственности сотрудников, виновных в нарушении прав граждан	Сведения о месте хранения материалов по обращени ю
7	8	9	10	11	12	13

На последней странице:

В журнале пронумеровано и прошнуровано _____ листов.

Приложение 3
к Положению «О работе с обращениями
граждан в Администрации
Пологовского муниципального округа»

Главе Пологовского муниципального
округа Запорожской области

ФИО

от _____

_____ (Ф.И.О. полностью)

_____ (почтовый адрес для направления ответа, с
указанием индекса)

Контактный номер телефона:

Заявление

Текст

дата

Подпись

И.О. Фамилия

Приложение 4
к Положению «О работе с обращениями
граждан в Администрации
Пологовского муниципального округа»

ЖУРНАЛ
УЧЕТА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН

Дата начала ведения журнала: «_____» _____
_____ г.

Дата окончания ведения журнала: «_____» _____
_____ г. Число страниц: _

№ п/п	Дата приема	Ф.И.О посетителя	Адрес места жительства гражданина	Краткое содержание обращения	Ф.И.О. лица проводившего прием	Отметка о результатах приема (принятое решение)	Учетный номер письменного обращения и наименование организации, куда обращение направлено для рассмотрения
-------	-------------	---------------------	---	------------------------------------	--------------------------------------	---	---

На последней странице: В журнале пронумеровано и прошнуровано __листов.

Приложение 5

к Положению «О работе с обращениями граждан
в Администрации Пологовского муниципального
округа»

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЁМА ГРАЖДАН

Лицевая сторона

Фамилия	_____
Имя, отчество (последнее - при наличии)	_____
Почтовый адрес для направления ответа (при необходимости)	_____
Дата приема	_____
Должностное лицо, осуществляющее прием	_____
	(фамилия, инициалы и должность)

Содержание устного обращения	_____

Информация о результатах приема	_____

— Обратная сторона

Принято письменное обращение. Направлено в	_____

| _____ «__» _____ 20__ г. |

| Регистрационный № _____ |

| Сведения в карточку внесены _____ |

| _____
(фамилия, инициалы, должность) |

| _____ |

| _____ |

| Примечание _____ |

| _____ |

| _____ |

| _____ |

| _____ |

| _____

Приложение 6

к Положению «О работе с обращениями граждан
в Администрации Пологовского муниципального
округа »

Администрация Пологовского муниципального округа

Отдел внутренней политики и обращения граждан Регистрационно-контрольная карточка

	Регистрационно-контрольная карточка
--	-------------------------------------

Корреспондент _____

ФИО, адрес, телефон _____

Предыдущие обращения от _____ № _____

От _____ № _____

Вид документа _____

_____ на _____ л.

Автор, дата, индекс сопроводительного письма: _____

Дата, индекс поступления: _____

Краткое содержание: _____

Ответственный исполнитель: _____

Резолюция: _____

Автор резолюции: Глава Пологовского муниципального округа Запорожской области ФИО

Срок исполнения: _____

Оборотная сторона регистрационно-контрольной
карточки

Ход исполнения			
Дата передачи на исполнение	Исполнитель	Отметка о промежуточ ном ответе или дополнитель ном запросе	

Дата, индекс исполнения (ответа):

Адресат:

Содержание:

С контроля снят :

Подпись контролера:

23 (двадцать три) ЛИСТОВ

« 09 » 09 2025 г. А.А. Салмин

