



АДМИНИСТРАЦИЯ  
АКИМОВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО ОКРУГА

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

*03 марта 2026*

№ *07-н*

пгт Акимовка

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

В целях установления в администрации Акимовского муниципального округа единого порядка рассмотрения обращений граждан, в соответствии с требованиями Федерального закона от 02.05.2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», руководствуясь статьей 22 Устава муниципального образования «Акимовский муниципальный округ Запорожской области» от 26.10.2023 года № 2,

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в администрации Акимовского муниципального округа.
2. Разместить настоящее постановление в сетевом издании «За! Информ» и на официальном сайте Акимовского муниципального округа в сети «Интернет» <https://akimokrug.gosuslugi.ru>.
3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на первого заместителя главы администрации Акимовского муниципального округа Навроцкую О.Г.
4. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

Глава Акимовского  
муниципального округа



А.В. Трудоношин

Приложение  
к постановлению  
администрации Акимовского  
муниципального округа  
от «03» 03 2026 г. № 37-н

## **Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в администрации Акимовского муниципального округа**

### **1. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в администрации Акимовского муниципального округа (далее - Положение), определяет действия сотрудников администрации Акимовского муниципального округа (далее – Администрация) при рассмотрении обращений граждан (далее – обращения), устанавливает единые требования к порядку рассмотрения обращений граждан, ведению делопроизводства по обращениям граждан и организации личного приема граждан в Администрации.

1.2. Настоящее Положение распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан Российской Федерации, а также их представителей, объединений граждан и юридических лиц (далее – заявители).

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.

Настоящее Положение распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

1.3. Рассмотрение обращений граждан в Администрации осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», иными нормативно-правовыми актами Российской Федерации, Запорожской области и настоящим Положением.

1.4. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни заявителя, без его согласия.

Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в органы местного самоуправления или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

1.5. Рассмотрение обращений осуществляется Главой Акимовского муниципального округа (далее – Глава) или лицом, исполняющим его обязанности, его заместителями, а также должностными лицами Администрации.

1.6. Делопроизводство по обращениям граждан в Администрации ведется отдельно от других видов делопроизводства, в соответствии с утвержденной номенклатурой дел, на русском языке.

1.7. Учет, систематизация и анализ обращений граждан, поступивших в Администрацию, производится в системе электронного документооборота и делопроизводства, а также в журнале письменных обращений граждан.

1.8. Руководители структурных подразделений обеспечивают своевременное направление ответов гражданам в установленный законодательством срок.

1.9. Ответственность за организацию работы с обращениями граждан несет начальник общего отдела Администрации.

## **2. Порядок приема и регистрации обращений граждан**

2.1. Обращения граждан могут быть в устной, письменной форме (на бумажном носителе, либо в форме электронного образа документа), а также в форме электронного документа (в виде, пригодном для восприятия человеком, с использованием электронных вычислительных машин, а также для передачи по информационно-телекоммуникационным сетям или обработки в информационных системах).

Обращение в письменной форме может быть направлено гражданами почтовым отправлением или передано в приёмную Администрации по адресу: 272503, Российская Федерация, Запорожская область, м.о. Акимовский, пгт. Акимовка, ул. Октябрьская, д. 6.

Обращения в письменной форме могут поступать, в том числе, через электронный адрес Администрации: [adm@akimokrug.zo.gov.ru](mailto:adm@akimokrug.zo.gov.ru).

Обращение в форме электронного документа направляется на электронный адрес Администрации: [adm@akimokrug.zo.gov.ru](mailto:adm@akimokrug.zo.gov.ru), в том числе, через систему «Платформа обратной связи» (далее – ПОС).

Приём устного обращения граждан осуществляется по телефону: +79902563364.

Прием, учет, первичную обработку и контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, поступивших в адрес Администрации, осуществляет главный специалист общего отдела Администрации, ответственный за

делопроизводство по обращениям граждан.

2.2. Рассмотрение обращений граждан предусматривает:

- прием обращений граждан в письменной форме, в форме электронного документа, через систему ПОС;

- регистрацию поступивших обращений;

- направление обращений на резолюцию;

- постановку обращений на контроль;

- направление обращений на рассмотрение;

- рассмотрение обращения по существу поставленного вопроса;

- продление срока рассмотрения (при необходимости) обращений;

- подготовку проекта ответа заявителю;

- рассмотрение и подписание уполномоченным работником Администрации ответа заявителю;

- регистрацию и направление оформленного ответа заявителю;

- снятие с контроля обращений;

- формирование дел по обращениям граждан.

2.2.1. Обращения, поступившие в адрес Администрации, подлежат обязательной регистрации и рассмотрению.

2.3. Прием обращений граждан осуществляется главным специалистом общего отдела Администрации, ответственного за регистрацию обращений граждан в Администрации.

2.4. Обращения, поступившие в Администрацию в письменной форме, в том числе нарочно (в том числе в ходе личного приема заявителя уполномоченным работником Администрации), посредством почтовой связи, электронной почты, через систему межведомственного электронного документооборота, а также поступившие в форме электронного документа подлежат обязательной регистрации в течение 3 рабочих дней с момента поступления в Администрацию.

Обращения, поступившие в Администрацию с отметкой о рассмотрении в ускоренные сроки, подлежат обязательной регистрации в течение 1 рабочего дня с момента поступления в Администрацию.

В случае подачи обращения лично гражданином или его законным представителем на бумажном носителе на экземпляре гражданина ставится «Отметка о поступлении документа», с указанием даты и регистрационного номера поступившего обращения.

2.5. Обращение в письменной форме должно содержать следующие реквизиты:

- наименование государственного органа, в который направляется письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;

- фамилию, имя, отчество гражданина (последнее — при наличии);

- почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения;
- суть предложения, заявления или жалобы;
- личную подпись;
- дату.

Дополнительно, может быть указан контактный номер телефона и адрес электронной почты.

В случае необходимости, в подтверждение своих доводов, гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

2.5.1. В обращении на электронную почту Администрации гражданин в обязательном порядке указывает:

- фамилию, имя, отчество (последнее — при наличии);
- адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения (за исключением обращения через систему ПОС).

- суть обращения.

Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

2.5.2. В обращение, поданное в Администрацию через систему ПОС, гражданин в обязательном порядке указывает суть обращения.

Данные, позволяющие определить Ф.И.О. и адрес заявителя определяются автоматически, поскольку подача обращения осуществляется через официальный портал Госуслуги (ЕГПУ).

Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

2.6. При приеме и первичной обработке обращений в письменной форме главный специалист общего отдела Администрации:

- осуществляет проверку данных адресата (наименование Администрации, фамилию, имя, отчество должностного лица) и целостность конвертов;
- осуществляет проверку данных адресата (фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому направляется ответ);
- осуществляет проверку наличия текста обращения;
- осуществляет проверку наличия документов, прилагаемых к обращению (паспорт, военный билет, пенсионное удостоверение, фотографии и иные приложения);
- осуществляет проверку наличия копии доверенности, оформленной в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации (в случае направления обращения представителем гражданина);
- осуществляет проверку повторности обращения в рамках календарного года.

В случае, если поставленные в обращениях граждан вопросы не входят в компетенцию Администрации, руководители структурных подразделений Администрации направляют такие обращения в течение 7 дней с даты их регистрации в соответствующий орган государственной власти, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях вопросов, с уведомлением заявителей, направивших обращения, о переадресации обращений, за исключением случая, когда текст обращения не поддается прочтению.

В случае отсутствия текста обращения главным специалистом общего отдела Администрации в течение трех рабочих дней со дня поступления обращения осуществляется подготовка справки в 2-х экземплярах, содержащая:

- текст: «Обращения к указанному адресату нет»;
- дату;
- личную подпись.

Один экземпляр справки прилагается к поступившим документам, а второй экземпляр направляется заявителю.

В случае отсутствия приложений к обращению в течение трех рабочих дней со дня поступления обращения главным специалистом общего отдела Администрации составляется Справка об отсутствии приложений в письме в двух экземплярах (Приложение №2). Один экземпляр остается на хранении в Администрации и приобщается к поступившему обращению, второй направляется заявителю.

2.7. В случае если в обращении гражданина содержатся вопросы, на которые ему неоднократно давались письменные ответы по существу, в связи с ранее направленными обращениями, и в которых отсутствуют новые доводы или обстоятельства, Глава или лицо, исполняющее его обязанности, его заместитель принимают решение о обоснованности очередного обращения и прекращения 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 в течение семи рабочих дней со дня поступления обращения.

Переписка возобновляется, если основания, по которым она была прекращена, устранены.

Не считаются повторными обращения одного и того же автора, но по разным вопросам.

2.7.1. В случае поступления в Администрацию обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен 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.

2.8. Не подлежат рассмотрению следующие обращения граждан:

2.8.1. В обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

2.8.2. Текст обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы;

2.8.3. Текст обращения не поддается прочтению;

2.8.3. Содержащие нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, членов его семьи, а также лица, уполномоченного рассматривать обращения;

2.8.4. Поступившие от представителя гражданина без копии доверенности, оформленной в соответствии с законодательством Российской Федерации.

2.8.5. Ответ на которые не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную тайну, охраняемую в соответствии с законодательством Российской Федерации;

2.8.6. Обращение, в котором обжалуется судебное решение.

Ответ на обращения, предусмотренные подпунктами 2.8.2 - 2.8.4 настоящего пункта, не дается, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

На обращение, предусмотренное подпунктом 2.8.1 настоящего пункта, ответ не дается. Если в таком обращении, а также в иных обращениях 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.

На обращение, предусмотренное подпунктом 2.8.5 настоящего пункта, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

На обращение, предусмотренное п. 2.8.6 настоящего пункта, дается ответ с разъяснением установленного порядка обжалования судебных решений. При этом письменное обращение возвращается автору обращения в качестве приложения к ответу.

2.9. При наличии обращений, указанных в пункте 2.8 настоящего Положения, гражданин дополнительно однократно предупреждается о недопустимости злоупотребления правом на обращение.

2.10. 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 Администрации.

2.11. Подлежат списанию в дело с уведомлением гражданина о принятии к сведению изложенной информации следующие обращения:

представляющие собой отклик и не содержащие конкретных предложений, заявлений, жалоб, запросов;

не содержащие новой информации по ранее поднятым этим гражданином вопросам, которые решены или не требуют дополнительного рассмотрения.

2.12. Подлежат списанию в дело без уведомления автора следующие обращения:

связанные с рекламой товаров, услуг;

содержащие аудиозаписи и (или) видеозаписи, ссылки (гиперссылки) на контент сайтов в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", если отсутствует обращение с изложением сути вопроса;

представляющие собой текст, не имеющий смысла;

в которых текст и (или) адрес гражданина не поддаются прочтению;

содержащие вопросы, по которым переписка с гражданином прекращена;

составленные на языках народов Российской Федерации или иностранных языках без перевода на русский язык;

ошибочно направленные, за исключением случаев, когда в обращении содержится информация о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии;

содержащие печатные издания, если отсутствует обращение.

2.13. Регистрация обращений граждан в Администрации осуществляется с помощью специального программного обеспечения в автоматизированной (электронной) форме. Одновременно с регистрацией в электронной форме формируется карточка личного приема граждан.

2.14. На поступившие в Администрацию письменные обращения в правом нижнем углу первой страницы проставляется входящий регистрационный номер.

2.15. На обращении в нижнем правом углу первого листа обращения или в другом, свободном от текста месте, кроме места, предназначенного для подшивки, проставляется регистрация с указанием даты получения обращения и номера. Регистрационный номер состоит из номенклатуры дела, знака дроби, порядкового номера и через тире заглавные буквы признака обращения. Например: №01-09/01-УО. (где 01-09 – номенклатура дела, 01 – порядковый номер, УО – устное обращение).

В регистрации используются следующие основные понятия обращений:

Ж - жалоба (обращение с требованием о восстановлении прав и защите законных интересов граждан, нарушенных действиями (бездействием), решениями государственных органов, органов местного самоуправления, предприятий, учреждений, организаций, объединений граждан, должностных лиц);

Х - ходатайство (обращение гражданина, подаваемое в письменной форме, с просьбой о признании за ним определенного статуса, прав, гарантий и льгот с предоставлением документов, их подтверждающих)

КО - коллективное обращение (обращение двух или нескольких лиц в письменном виде, содержащее частный интерес, либо обращение, принятое на митинге, собрании, подписанное организаторами или (и) участниками митинга или собрания, имеющее общественный характер);

ПО - письменное обращение – обращение, составленное и оформленное гражданином или его законным представителем на бумаге с соблюдением требований, установленных для подготовки письменных документов;

УО - устное обращение (обращение, изложенное гражданином лично или через третьих лиц (доверенных лиц) в ходе личного приема).

ГЛ - обращение на горячие линии Управления Президента РФ, Запорожской области, Администрации Акимовского муниципального округа.

ЭО - электронное обращение (обращение граждан на электронную почту администрации, обращение граждан в Платформе обратной связи).

Почтовые конверты хранятся вместе с текстом обращения.

2.16. В электронную форму регистрации письменных обращений вносятся следующие сведения:

- дата поступления обращения;
- регистрационный номер;
- способ получения;
- фамилия, имя отчество заявителя (в именительном падеже), адрес, контактный телефон и адрес электронной почты (при наличии);
- краткая информация о содержании поставленных вопросов;
- срок рассмотрения обращения;
- скан-копия обращения и прилагаемых документов (при наличии).

В случае если обращение переслано для рассмотрения, то указывается, откуда оно поступило, в электронной форме регистрации проставляются дата и исходящий номер сопроводительного письма.

### **3. Рассмотрение обращений**

3.1. Обращения рассматриваются в порядке и в сроки, установленные законодательством Российской Федерации.

3.1.1. Обращение, поступившее в Администрацию, рассматривается в течение 30 календарных дней со дня регистрации письменного обращения. В исключительных случаях, срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 календарных дней. В случае принятия решения о продлении срока рассмотрения обращения, гражданину направляется соответствующее уведомление с указанием причин продления.

3.1.2. Обращения, поступившие в Администрацию с отметкой о

рассмотрении в ускоренные сроки, подлежат рассмотрению в ускоренные сроки.

3.1.3. Обращения, поступившие в Администрацию через систему ПОС с отметкой «фаст-трек» (подлежащие рассмотрению в ускоренные сроки) подлежат рассмотрению в течение 10 (десяти) дней.

3.2. После регистрации обращения передаются на рассмотрение Главе. Поручения Главы или лица его замещающего, о дальнейшем рассмотрении обращений оформляются в форме резолюций не позднее следующего рабочего дня со дня регистрации обращения.

3.2.1. Резолюция должна содержать:

- фамилию и инициалы руководителей структурных подразделений, которым передается на рассмотрение обращение;
- текст, предписывающий действие, порядок и сроки рассмотрения;
- подпись руководителя с расшифровкой;
- дату.

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

3.3. Содержание резолюции заносится в карточку личного приема граждан.

3.4. Зарегистрированные обращения в соответствии с резолюцией направляются ответственным исполнителям не позднее следующего рабочего дня со дня вынесения резолюции.

3.5. В случае если рассмотрение обращения поручено нескольким исполнителям, то должностное лицо, указанное в резолюции первым, является ответственным исполнителем (далее – профильное структурное подразделение, ответственный исполнитель), должностные лица, указанные в резолюции после первого должностного лица, являются соисполнителями (далее - структурное подразделение-соисполнитель, соисполнитель).

При необходимости и по поручению Главы, либо лица исполняющего его обязанности, заместителя Главы ответственный исполнитель вправе запрашивать информацию у структурных подразделений Администрации, не указанных в резолюции.

Ответственный исполнитель осуществляет контроль за полнотой и своевременностью подготовки материалов, необходимых для рассмотрения обращения, а также подготовку ответа.

3.6. Ответственный исполнитель несет персональную ответственность за объективность и всестороннее рассмотрение обращения, соблюдение сроков рассмотрения обращения и своевременность продления сроков, содержание подготовленного ответа.

В случае, если рассмотрение обращения осуществляется несколькими исполнителями, ответственность за своевременное и правильное исполнение

поручений в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители.

3.7. В процессе рассмотрения обращения по существу ответственный исполнитель вправе:

- запрашивать, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других органах исполнительной власти Запорожской области и органах местного самоуправления;

- запрашивать у гражданина дополнительную информацию, необходимую для рассмотрения обращения.

3.7.1. Запрос должен содержать:

- реквизиты обращения гражданина, для рассмотрения которого необходима дополнительная информация;

- суть обращения;

- вид запрашиваемой информации.

Запрос подписывается Главой, или лицом, исполняющим его обязанности, или заместителем Главы и направляется в соответствующий орган исполнительной власти Запорожской области и орган местного самоуправления.

Срок, устанавливаемый для предоставления информации по запросу, не должен превышать 15 календарных дней.

3.7.2. В случае необходимости получения дополнительной информации у гражданина, направившего обращение, уточнения обстоятельств, изложенных в обращении, исполнитель вправе пригласить гражданина на личную беседу.

Приглашение гражданина осуществляется по телефону, посредством использования электронных средств связи, почтой и другими способами, но не позднее, чем за три дня до назначенной даты проведения беседы.

3.7.3. В случае отказа гражданина (или неявки при наличии подтверждения о приглашении гражданина предложенным способом в надлежащий срок), ответ на обращение готовится по существу рассмотренных вопросов с отметкой о недостаточности информации, обусловленной неявкой гражданина на личную беседу. При этом в ответе на обращение перечисляются вопросы, факты и обстоятельства, по которым необходимы пояснения гражданина для всестороннего и полного рассмотрения обращения.

3.8. При наличии обстоятельств, препятствующих подготовке ответа, ответственный исполнитель не позднее следующего рабочего дня с момента поручения ему рассмотрения письменного обращения уведомляет сотрудника Администрации, давшего ответственному исполнителю поручение о рассмотрении письменного обращения.

К обстоятельствам, препятствующим подготовке ответа, относятся:

- письменное обращение не подлежит рассмотрению по существу в соответствии с основаниями, предусмотренными законодательством Российской

Федерации;

- вопрос, поставленный в письменном обращении, не соответствует компетенции администрации. При этом указывается, к чьей компетенции и на основании чего относится указанный вопрос;

- вопрос, поставленный в письменном обращении, не соответствует компетенции структурного подразделения администрации, указанного в резолюции по обращению в качестве профильного структурного подразделения. При этом указывается, к чьей компетенции и на основании чего относится указанный вопрос;

- письменное обращение содержит вопрос, для рассмотрения которого по существу необходимо получение позиции иного государственного органа, органа местного самоуправления, организации, должностного лица;

- письменное обращение содержит вопрос, для рассмотрения которого по существу необходимо получение позиции иного структурного подразделения администрации, не указанного в резолюции по обращению в качестве соисполнителя;

- иные обстоятельства, определенные законодательством Российской Федерации, при которых ответ по существу поставленного в письменном обращении вопроса заявителю не дается.

3.9. Сотрудник Администрации, давший ответственному исполнителю поручение о рассмотрении письменного обращения не позднее окончания рабочего дня, в который был получен доклад об обстоятельствах, препятствующих подготовке ответа по существу вопроса, поставленного в обращении, проверяет обстоятельства, указанные в таком докладе, и при необходимости корректирует свое поручение.

3.10. Структурное подразделение-соисполнитель представляет ответственному исполнителю письменные предложения для ответа на обращение либо письменно информирует об их отсутствии не позднее истечения первой половины срока, установленного для рассмотрения обращения, за подписью руководителя структурного подразделения либо его уполномоченного заместителя.

3.11. Профильное структурное подразделение:

- осуществляет сбор соответствующей информации от соисполнителей, координацию их работы для подготовки ответа гражданину, а также ему предоставляется право инициативного запроса необходимой информации от других структурных подразделений администрации, не указанных в качестве соисполнителей.

- обеспечивает согласование проекта ответа со структурным подразделением-соисполнителем перед его подписанием Главой или лицом, исполняющим его обязанности.

3.12. В случае возникновения разногласий между профильным структурным подразделением и структурным подразделением-соисполнителем по содержанию ответа на обращение данные разногласия разрешаются заместителем (заместителями) Главы, курирующим (курирующими) соответствующие структурные подразделения Администрации.

В случае не достижения согласия заместителями Главы окончательное решение по этому вопросу принимается Главой, при этом вопрос о разрешении разногласий должен быть представлен Главе не позднее, чем за пять рабочих дней до окончания срока рассмотрения обращения.

3.13. Требования к оформлению ответа:

3.13.1. Ответы на обращения заявителей готовятся за собственноручной подписью Главы, или лица, исполняющего его обязанности, а также наделёнными правом подписи первыми заместителями и заместителями главы администрации Акимовского муниципального округа, согласно распоряжения администрации Акимовского муниципального округа от 14.03.2025 №27-р «О наделении правом рассмотрения и подписи документов первыми заместителями и заместителями главы администрации Акимовского муниципального округа».

3.13.2. При направлении ответа органам государственной власти, которые направили обращение для рассмотрения в Администрацию, ссылка на регистрационный номер и дату, указанные органами государственной власти, обязательна.

3.13.3. Ответ на коллективное обращение направляется гражданину, указавшему свой домашний либо иной адрес для отправки ответа, либо гражданину, подписавшему обращение первым, если указан его домашний либо иной адрес с просьбой довести информацию, содержащуюся в ответе, до сведения заинтересованных лиц.

В случае если в коллективном обращении не указаны адреса (например: жильцы дома, жители деревни, работники медицинских учреждений/организаций, члены трудового коллектива), ответ направляется в адрес одной из квартир дома, в организацию или на предприятие.

3.13.4. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок направления окончательного ответа.

3.13.5. Проекты ответов на обращения должны быть завизированы исполнителем, соисполнителями (при наличии), руководителем профильного структурного подразделения – ответственного исполнителя, заместителем Главы, в подчинении которого находится соответствующее структурное подразделение – ответственный исполнитель (далее – уполномоченные сотрудники администрации).

3.13.6. Ответы заявителям оформляются на бланках Администрации.

3.13.7. Подготовленный по результатам рассмотрения обращения ответ

должен содержать:

- фамилию, имя, отчество, адрес заявителя, которому направляется ответ;
- конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении;
- информацию о дате регистрации регистрационный номер;
- подпись Главы или лица, исполняющего его обязанности;
- фамилию, инициалы исполнителя и номер его служебного телефона.

3.14. Ответственный исполнитель представляет проект ответа по существу вопроса, содержащегося в обращении, с соответствующими материалами на рассмотрение уполномоченным сотрудникам Администрации не позднее, чем за десять рабочих дней до истечения срока рассмотрения обращения.

3.15. Ответственный исполнитель в день подписания ответа передает подписанный ответ главному специалисту общего отдела Администрации, ответственному за делопроизводство по обращениям граждан.

3.16. Главный специалист общего отдела Администрации при получении от ответственного исполнителя ответа на обращение осуществляет проверку следующих сведений:

- адрес заявителя, указанный в ответе;
- фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) физического, в том числе должностного лица (в этом случае проверке подлежит также наименование должности), и (или) наименование юридического лица;
- исходящие и входящие реквизиты (даты и номера) обращения, на которое направляется ответ;
- соответствие способа доставки ответа, указанного в ответе, способу доставки ответа, запрошенному заявителем;
- наличие листа согласования;
- наличие фамилии, инициалов и номера телефона ответственного исполнителя;
- наличие подписи Главы или лица, исполняющего его обязанности;
- комплектность приложений (количество листов), количество экземпляров (копий).

3.16.1. В случае выявления несоответствий главный специалист общего отдела Администрации возвращает ответ ответственному исполнителю для внесения изменений.

3.16.2. В случае отсутствия несоответствий главный специалист общего отдела Администрации:

- осуществляет регистрацию ответа на обращение;
- осуществляет снятие с контроля (продлевает контроль) поручения (исполнения поручения) о рассмотрении обращения;
- направляет ответ на обращение заявителю.

3.16.3. Ответ на обращение гражданина может быть вручен ему лично, направлен посредством почтовой связи, а также на указанный адрес электронной почты.

Отправка ответов на обращения граждан, поступивших через систему ПОС осуществляется путем заполнения ответственным лицом Администрации, имеющим доступ к системе ПОС, специальной формы на ПОС.

3.16.4. Отчет о направлении ответа гражданину по электронной почте хранится в деле.

3.17. Обращения граждан, содержащие вопросы, рассмотрение которых не входит в компетенцию Администрации, направляется в течение семи календарных дней со дня их регистрации в соответствующий государственный орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

#### **4. Организация контроля и ответственность за рассмотрением обращений**

4.1. Контроль за своевременным, объективным и полным рассмотрением обращений, находящихся на рассмотрении в Администрации, осуществляется Главой или лицом, исполняющим его обязанности, а также заместителем Главы, координирующим и контролирующим структурное подразделение Администрации и руководителем структурного подразделения, в котором находится на рассмотрении письменное обращение.

4.2. Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители (соисполнители).

4.3. Контроль за соблюдением сроков исполнения, а также подготовку ответа заявителю осуществляет начальник общего отдела, а также главный специалист общего отдела Администрации, ответственный за регистрацию обращений граждан.

Главный специалист общего отдела Администрации, ответственный за регистрацию обращений граждан, проверяет списки обращений, подлежащих исполнению и, за пять календарных дней до окончания установленного срока рассмотрения обращений, направляет напоминание исполнителям в устной или письменной форме.

4.4. Отметка о контроле за исполнением документа обозначается буквой «К», словом или штампом «Контроль» с указанием срока исполнения и проставляется в верхнем правом углу первого листа документа, а также в специально отведенном поле карточки личного приема граждан.

4.5. Обращения граждан, на которые даются промежуточные ответы,

с контроля не снимаются.

4.6. В случае неисполнения обращений в установленный законодательством срок, начальник общего отдела Администрации информирует Главу или лицо, исполняющего его обязанности, заместителей Главы о фактах несвоевременного исполнения контролируемых обращений путем предоставления справочной информации о ходе рассмотрения письменных обращений.

4.8. Обращение считается рассмотренным и снимается с контроля если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры, дан исчерпывающий письменный ответ гражданину (государственному органу, обратившемуся в интересах гражданина).

## **5. Порядок организации и проведения личного приема**

5.1. Личный прием граждан в Администрации осуществляется согласно утвержденному графику личного приема (кроме выходных и праздничных дней) (приложение 3) по предварительной записи по номеру телефона: + 7 (990) 256 33 64.

В Администрации ведется учет личного приема граждан. Запись осуществляется главным специалистом общего отдела Администрации в журнале учета личного приема граждан.

При записи на прием устанавливается:

- фамилия, имя, отчество заявителя;
- домашний адрес заявителя;
- контактный телефон заявителя;
- категория заявителя (социальный статус);
- суть вопроса.

В случае отказа заявителя предъявить документ, удостоверяющий его личность, запись на прием не осуществляется.

Прием гражданина осуществляется после предъявления им документа, удостоверяющего личность.

5.2. Личный прием граждан в Администрации осуществляется Главой Акимовского муниципального округа или лицом его замещающим.

Помещение для приема граждан должно быть оборудовано стульями, письменным столом для оформления и раскладки документов. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о гражданах ведется прием только одного гражданина, исключение составляют коллективные обращения.

В целях обеспечения равных возможностей реализации права граждан на обращение продолжительность приема одного гражданина составляет не более 30 минут, на прием допускается не более двух лиц из числа пришедших совместно по одному обращению.

Прием гражданина может сопровождаться аудио- и видеозаписью,

о чем гражданин уведомляется до начала приема.

5.3. Информация о месте приема, а также об установленных для личного приема граждан днях и часах, иная справочная информация по рассмотрению обращений граждан в Администрации размещается на информационном стенде в фойе Администрации и на официальном сайте муниципального округа [akimokrug.gosuslugi.ru](http://akimokrug.gosuslugi.ru) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

5.4. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если:

- гражданин не предъявил документ, удостоверяющий личность;
- гражданину даны исчерпывающие разъяснения на поставленные вопросы;
- гражданину ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
- поведение гражданина грубое, агрессивное, неадекватное.

5.5. Должностное лицо, которое проводит личный прием, для обеспечения квалифицированного, непредвзятого и оперативного разрешения поставленных заявителями вопросов может привлекать к участию в личном приеме и рассмотрению вопросов работников соответствующих структурных подразделений Администрации.

5.6. До начала проведения личного приёма главный специалист общего Администрации отдела обеспечивает получение от гражданина письменного согласия на обработку персональных данных (Приложение 4).

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

Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина (приложение 5), в систему электронного документооборота и делопроизводства, а также в книгу учёта личного приёма граждан.

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

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

5.8. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

5.9. В случае, когда в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

5.10. Ответственность за организационное, информационное и документационное обеспечение личного приема граждан в Администрации

несет главный специалист общего отдела Администрации.

## **6. Порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе рассмотрения обращений**

Действия (бездействие), решения Администрации, осуществляемые и принимаемые в ходе рассмотрения обращений могут быть обжалованы в порядке, предусмотренном действующим законодательством Российской Федерации.

## **7. Составление отчетно-аналитической информации по поступившим обращениям граждан**

7.1. Аналитическая работа по обращениям граждан (определение характера обращений, количества, динамики показателей и др.) проводится специалистом общего отдела Администрации, отвечающего за регистрацию обращений граждан.

7.2. В соответствии с отдельными поручениями Главы, или лица, исполняющего его обязанности, заместителей Главы готовится информация об обращениях граждан за определенный период, а также по конкретной тематике.

## **8. Формирование дел по исполненным обращениям граждан**

8.1. После завершения рассмотрения обращения граждан формируются в дела.

8.2. Обращения граждан, копии ответов и документы, связанные с их рассмотрением, формируются в дела по календарному году в соответствии с утвержденной номенклатурой дел Администрации.

8.3. Документы в делах располагаются в хронологическом порядке в соответствии с регистрационным номером.

8.4. В деле документы располагаются в следующей последовательности:

- оригинал обращения;
- документы, отражающие процесс рассмотрения обращения гражданина;
- копия ответа.

8.5. При формировании дел проверяется правильность оформления документов в дело, их полнота (комплектность). Неразрешенные обращения, а также неправильно оформленные документы в дело подшивать запрещается.

8.6. Сформированные дела передаются в архив Администрации через год после завершения делопроизводства по ним.

Срок хранения документов по обращениям граждан составляет 5 лет.

По истечении установленного срока хранения документы по обращениям граждан подлежат уничтожению в установленном порядке.

## **9. Заключительные положения**

9.1. Использование и распространение сведений о частной жизни, которые стали известны в результате рассмотрения обращения гражданина, не допускается, кроме случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

9.2. Исполнитель, указанный в поручении (на период рассмотрения обращения), а также главный специалист общего отдела, отвечающий за регистрацию обращений граждан, несут ответственность за сохранность обращений и документов, связанных с их рассмотрением.

Приложение 1  
к Положению о порядке  
рассмотрения обращений граждан  
в администрации Акимовского  
муниципального округа  
от «03» 03 2026 г. № 37-н

Справка  
от \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_

Настоящая справка составлена главным специалистом общего отдела администрации Акимовского муниципального округа \_\_\_\_\_

(ФИО)

\_\_\_\_\_ получено обращение \_\_\_\_\_  
(дата)

(ФИО заявителя и адрес)

к которому не прилагается следующий перечень документов, указанных в обращении: \_\_\_\_\_

Главный специалист  
общего отдела  
администрации Акимовского  
муниципального округа

Подпись

ФИО

Начальник общего отдела  
администрации Акимовского  
муниципального округа

Подпись

ФИО

Приложение 2  
к Положению о порядке  
рассмотрения обращений граждан  
в администрации Акимовского  
муниципального округа  
от « 03 » 03 2026 г. № 37-12

### График личного приема

Должность	Дни приёма	Время
Глава Акимовского муниципального округа	Каждая I среда месяца – приём в администрации Акимовского муниципального округа Каждая III среда месяца – выездной приём по территориальным отделам Акимовского муниципального округа	с 9-00 до 12-00
Заместитель главы администрации Акимовского муниципального округа (вопросы внутренней политики, взаимодействие с центром принятия решений, организации выборного процесса, по работе с казачеством и территориальными отделами)	Каждый понедельник	с 9-00 до 12-00
Первый заместитель главы администрации Акимовского муниципального округа (вопросы социального блока)	Каждый вторник	с 13-00 до 16-00
Заместитель главы администрации Акимовского муниципального округа (вопросы имущественно-хозяйственного комплекса)	Каждый четверг	с 13-00 до 16-00
Первый заместитель главы администрации Акимовского муниципального округа (вопросы финансового блока)	Каждую пятницу	с 9-00 до 12-00

**График выездного приёма граждан по территориальным отделам главы  
Акимовского муниципального округа**

<b>Населенный пункт</b>	<b>Дни приёма</b>	<b>Время</b>
с. Владимировка	21.01.2026	с 9-00 до 12-00
с. Новоданиловка	18.02.2026	с 9-00 до 12-00
с. Атманай	18.03.2026	с 9-00 до 12-00
с. Черноземное	15.04.2026	с 9-00 до 12-00
с. Розовка	20.05.2026	с 9-00 до 12-00
п. Максима Горького	17.06.2026	с 9-00 до 12-00
с. Таврийское	15.07.2026	с 9-00 до 12-00
с. Давыдовка	19.08.2026	с 9-00 до 12-00
п. Переможное	16.09.2026	с 9-00 до 12-00

Приложение 3  
к Положению о порядке  
рассмотрения обращений граждан  
в администрации Акимовского  
муниципального округа  
от « 03 » 03 2026 г. № 37-12

СОГЛАСИЕ  
на обработку персональных данных

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Я, \_\_\_\_\_, (фамилия, имя,  
отчество (при наличии))  
зарегистрированный(ая) по адресу:

\_\_\_\_\_  
паспорт: серия \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_ выдан \_\_\_\_\_,

\_\_\_\_\_  
(кем выдан)

Даю согласие администрации Акимовского муниципального округа Запорожской области на обработку (любое действие (операцию) или совокупность действий (операций), совершаемых с использованием средств автоматизации или без использования таких средств, с персональными данными, включая сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу (распространение, предоставление, доступ), обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение) моих персональных данных, содержащихся в карточке личного приема граждан.

\_\_\_\_\_  
(подпись)

\_\_\_\_\_  
(фамилия, имя, отчество (при наличии))

Приложение 4  
к Положению о порядке  
рассмотрения обращений граждан  
в администрации Акимовского  
муниципального округа  
от «03» 03 2026 г. № 37-к

**АДМИНИСТРАЦИЯ АКИМОВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО ОКРУГА  
КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН**

Дата приема "\_\_\_" \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. Регистрационный номер \_\_\_\_\_

**Ф.И.О. заявителя**

Адрес, телефон заявителя

Категория заявителя	Место работы
_____	_____

Содержание обращения \_\_\_\_\_

Ф.И.О., должность ведущего прием

Резолюция \_\_\_\_\_

Срок исполнения

Ответственный исполнитель

(Оборотная сторона)

Контрольные отметки о рассмотрении		Отметка о продлении срока рассмотрения обращения	
Дата исполнения	Исход. N ответа	Дело N	Страница

Результат рассмотрения:

\_\_\_\_\_

Обращение проверено с выездом на место \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

С контроля  
снял(а) \_\_\_\_\_

Подпись \_\_\_\_\_