

АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА ПЕРЕСЛАВЛЯ-ЗАЛЕССКОГО

### ПОСТАНОВЛЕНИЕ

От 28.02.2023 № ПОС.03-333/23

город Переславль-Залесский

О порядке рассмотрения обращений граждан

в Администрации города Переславля-Залесского

В соответствии с Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=2F54202A77B6F9A5A632176947508EF761C7C9EE65BA62F42EDEEF0648646A12C86AEF5A2857D6A925DBA3FF29739E5761557E268E1E52EC5014L) «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», [Уставом](consultantplus://offline/ref=2F54202A77B6F9A5A6320964513CD0F264CD93EB66B968A7728DE95117346C47882AE90F6B13DBAD24D1F2A9692DC707261E7326930252EF1939C469551CL) городского округа город Переславль-Залесский Ярославской области

Администрация города Переславля-Залесского постановляет:

1. Утвердить порядок рассмотрения обращений граждан в Администрации города Переславля-Залесского согласно приложению.

2. Опубликовать постановление в газете «Переславская неделя» и разместить на официальном сайте органов местного самоуправления города Переславля-Залесского.

3. Постановление вступает в силу после официального опубликования.

Исполняющий обязанности

Главы города Переславля-Залесского А.Н. Тарасенков

УТВЕРЖДЕН

постановлением Администрации

города Переславля-Залесского

от 28.02.2023 № ПОС.03-333/23

Порядок рассмотрения обращений граждан

в Администрации города Переславля-Залесского

1. Общие положения

1.1. Порядок рассмотрения обращений граждан в Администрации города Переславля-Залесского (далее - Порядок) разработан в целях повышения результативности и качества, открытости и доступности рассмотрения обращений граждан в Администрации города Переславля-Залесского, определяет сроки и последовательность действий при рассмотрении обращений граждан, связанных с реализацией гражданином Российской Федерации (далее – гражданин) закрепленного за ним Конституцией Российской Федерации права на обращение в органы местного самоуправления, а также устанавливает порядок рассмотрения обращений граждан в Администрации города Переславля-Залесского (далее – Администрация города).

Порядок распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц.

1.2. Основные термины, используемые в Порядке, по своему значению соответствуют аналогичным терминам, используемым в Федеральном [законе](consultantplus://offline/ref=2F54202A77B6F9A5A632176947508EF761C7C9EE65BA62F42EDEEF0648646A12C86AEF5A2857D6AD2DDBA3FF29739E5761557E268E1E52EC5014L) от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Федеральный [закон](consultantplus://offline/ref=2F54202A77B6F9A5A632176947508EF761C7C9EE65BA62F42EDEEF0648646A12DA6AB7562954C8AC25CEF5AE6F5215L) «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»).

1.3. Рассмотрение обращения гражданина в Администрации города осуществляется должностными лицами Администрации города и уполномоченными лицами.

1.4. Результатом рассмотрения обращения гражданина в Администрации города является:

- ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

- ответ с уведомлением о переадресации письменного обращения в государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

- промежуточный ответ, содержащий уведомление о продлении срока рассмотрения обращения не более чем на 30 дней;

- ответ с разъяснением (при рассмотрении отдельных обращений в соответствии с Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=2F54202A77B6F9A5A632176947508EF761C7C9EE65BA62F42EDEEF0648646A12DA6AB7562954C8AC25CEF5AE6F5215L) «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»).

Процедура рассмотрения обращения завершается путем получения гражданином результата рассмотрения обращения: ответа в письменной форме, ответа в устной форме (может быть дан с согласия гражданина в ходе личного приема), а также в форме электронного документа - в случае ответа на обращение, поступившее в форме электронного документа.

2. Направление письменного обращения

2.1. Граждане вправе обратиться в Администрацию города лично по адресу: 152020, Ярославская область, г. Переславль-Залесский, пл. Народная, д. 1, кабинет № 5, в рабочие дни Администрации города с 08.00 час. до 12.00 час. или направить письменное обращение по почте или в электронном виде через официальный сайт органов местного самоуправления города Переславля-Залесского» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на адрес электронной почты или через ящик для приема обращений граждан, установленный при входе в здание Администрации города.

Адрес для направления обращений по почте: 152020, Ярославская область, г. Переславль-Залесский, пл. Народная, д. 1.

Адрес официального сайта органов местного самоуправления города Переславля-Залесского в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: http://admpereslavl.ru.

Адрес электронной почты: [gorod@admpereslavl.ru](mailto:gorod@admpereslavl.ru).

2.2. Консультация по вопросам рассмотрения обращения гражданина предоставляется консультантом организационного отдела управления делами, по работе с Думой и Общественной палатой Администрации города Переславля-Залесского (далее - специалист по работе с обращениями граждан), при личном обращении или по телефону по следующим вопросам:

- разъяснения требований к оформлению письменного обращения;

- определения организаций (должностных лиц), в компетенции которых находится решение поставленных в обращении вопросов;

- информирования о местах и графиках личного приема граждан для рассмотрения устных обращений;

- порядка и сроков рассмотрения обращения;

- порядка обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе рассмотрения обращения;

- прохождения процедур по рассмотрению обращения в Администрации города.

3. Требования к письменному обращению

3.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование Администрации города, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес или адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

Также в обращении может быть указан контактный телефон гражданина.

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

4. Порядок регистрации, рассмотрения обращения гражданина

4.1. Письменное обращение регистрируется в течение 3 дней с момента поступления в Администрацию города или должностному лицу в системе электронного документооборота Администрации города (далее - СЭД) с присвоением регистрационного номера. При этом в регистрационную карточку обращения вносится следующая информация о поступившем обращении:

- дата регистрации обращения;

- способ получения обращения;

- вид обращения (заявление, предложение, жалоба);

- данные заявителя: наименование объединения граждан (в том числе юридического лица) или фамилия и инициалы заявителя;

- адрес заявителя (почтовый и электронный);

- данные о корреспонденте, перенаправившем обращение, если таковой имеется;

- содержание обращения;

- данные о том, что обращение является коллективным;

- данные о том, что обращение является повторным;

- данные о количестве листов обращения с приложениями.

4.2. Регистрационный номер проставляется в правом нижнем углу на бумажном носителе обращения с указанием присвоенного регистрационного номера и даты поступления. В случае, если место, предназначенное для штампа, занято текстом обращения, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

Информация о зарегистрированном обращении вносится в СЭД в установленном порядке.

4.3. Обращение после регистрации в Администрации города направляется Главе города Переславля-Залесского или должностному лицу, которому оно адресовано, для резолюции.

Обращение направляется в соответствии с резолюцией через СЭД исполнителю для дальнейшего рассмотрения и подготовки ответа.

В случае если в резолюции указано несколько исполнителей, обращение направляется каждому исполнителю.

В случаях, когда поручение дается двум или нескольким должностным лицам (отраслевым (функциональным) органам Администрации города), ответственным исполнителем является должностное лицо, указанное в резолюции первым. Ему предоставляется право созыва соисполнителей, координации их работы для направления ответа гражданину.

4.4. Письменное обращение, поступившее в Администрации города или его должностному лицу в соответствии с компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

4.5. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации города, в течение 7 дней со дня регистрации в Администрации города направляется в соответствующий орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

4.6. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, проведение специальной проверки, принятия других мер, требующих для разрешения вопросов, поставленных в обращении, срок рассмотрения обращения может быть продлен должностным лицом, осуществляющим рассмотрение обращения, не более чем на 30 дней с сообщением об этом обратившемуся гражданину и обоснованием необходимости продления сроков.

4.7. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, в течение 5 дней со дня регистрации в Администрации города направляется в Управление Министерства внутренних дел Российской Федерации по Ярославской области и Губернатору Ярославской области с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в пункте 4.14 настоящего Порядка.

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

4.9. В случае, если в обращении, направленном в форме электронного документа, не указана фамилия гражданина, направившего обращение, или электронный адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

4.10. Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

4.11. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 календарных дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

4.12. На поступившее в Администрацию города 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](consultantplus://offline/ref=8B5E22700DD94DBDF3F369779724F0796B7A5990763DA9D3F4305FF70DE5D4F97E4AA8DFB7B06F46863DE025DCC670FA554955E4BD061207z55DE) Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте органов местного самоуправления города Переславля-Залесского в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

4.13. В случае, если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, обращение остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов, гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

4.14. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

4.15. В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

4.16. 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, Глава города Переславля-Залеского, должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в Администрацию города или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

4.17. В случае поступления в Администрацию города или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте органов местного самоуправления города Переславля-Залесского в соответствии с федеральным законодательством, гражданину, направившему обращение, в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта органов местного самоуправления города Переславля-Залесского, на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

4.18. 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.

4.19. В случае поступления в Администрацию города или должностному лицу коммерческого предложения юридического лица такие предложения обращениями не являются.

4.20. Должностное лицо Администрации города:

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

2) запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

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

4) дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в [пунктах](consultantplus://offline/ref=71A3F99712A931D1C1CECAF41F467B799279932DC4A571345C4BFD4AC70F6CC84F70C1586FF5034C66897B08827631D0FD0355AB0139AF0Bv2Q2H) 4.8, 4.8, 4.11, 4.13-4.18 настоящего Порядка;

5) уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

4.21. Подготовленный по результатам рассмотрения обращения ответ должен соответствовать следующим требованиям:

- ответ должен содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении;

- если проблема, изложенная в обращении, не может быть решена, то указывается, по каким причинам;

- в ответе должны быть указаны следующие сведения: адрес (почтовый или электронный), фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) адресата, присвоенный регистрационный номер обращения, наименование должности, инициалов и фамилии лица, подписывающего ответ на обращение, фамилия, имя, отчество и номер телефона исполнителя.

Текст ответа составляется в официально-деловом стиле. Не допускается использование буквенных аббревиатур, а также ссылок на статьи нормативных правовых актов без дальнейшего разъяснения их требований.

Запрещается направлять гражданам ответы с исправлениями, ошибками (в том числе в реквизитах).

К ответу прилагаются подлинники документов, приложенные заявителем к письму, если в письме содержится просьба о возврате подлинников документов. Если в письме не содержится просьба об их возврате, подлинники документов остаются в деле по рассмотрению обращения.

4.22. Ответ на обращение подписывается Главой города Переславля-Залесского, заместителями Главы Администрации города.

4.23. Ответ на обращение, уведомление о переадресации обращения направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Администрацию города или должностному лицу в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Администрацию города или должностному лицу в письменной форме.

4.24. Ответ на обращение лица, находящегося в местах лишения свободы, направляется в адрес администрации учреждения и органа, с указанием фамилии, имени, отчества (последнее - при наличии) лица, которому дается ответ по существу вопросов, поставленных в соответствующем обращении.

4.25. При поступлении обращения за подписью нескольких заявителей ответ направляется каждому из них или одному из них (как правило, первому по расположению подписи) с предложением довести его содержание до сведения остальных авторов.

Если в коллективном обращении указано лицо, которому необходимо направить ответ, то ответ на обращение направляется только указанному заявителю.

5. Личный прием граждан

5.1. Личный прием граждан в Администрации города проводится Главой города Переславля-Залесского, заместителями Главы Администрации города.

Личный прием осуществляется по адресу: 152020, Ярославская область, г. Переславль-Залесский, пл. Народная, д. 1.

Информация о личном приеме размещается на официальном сайте органов местного самоуправления города Переславля-Залесского ([https://admpereslavl.ru](https://admpereslavl.ru/)) в разделе «Власть»-«Прием граждан» или на информационном стенде в Администрации города.

5.2. Предварительная запись на прием осуществляется специалистом по работе с обращениями граждан по телефону (48535) 3-13-43.

О месте и времени приема гражданину сообщается в устной форме.

В случае проведения личного приема в формате видео-конференц-связи гражданин уведомляется об этом специалистом по работе с обращениями граждан.

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

5.4. В случае отсутствия должностного лица, ведущего прием (командировка и др.), прием переносится на другой день, о чем гражданин уведомляется не позднее, чем за 1 день до дня приема по телефону, а в случае поступления информации об отсутствии должностного лица в день приема, то гражданин уведомляется не позднее 1 часа до назначенного времени приема, по телефону.

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

5.6. Гражданин в своем устном обращении излагает суть предложения, заявления или жалобы, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии).

5.7. Содержание устного обращения заносится в регистрационную карточку обращения в системе СЭД. 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 регистрационной карточке обращения. 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 Федеральным [закон](consultantplus://offline/ref=2F54202A77B6F9A5A632176947508EF761C7C9EE65BA62F42EDEEF0648646A12DA6AB7562954C8AC25CEF5AE6F5215L)ом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», настоящим Порядком.

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

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

6. Хранение текущего архива обращений

6.1. Хранение дел по рассмотренным обращениям, материалов личного приема граждан обеспечивается специалистом по работе с обращениями граждан в архиве Администрации города в течение 5 лет.

6.2. По истечении сроков хранения в архиве Администрации города дела по рассмотрению обращений, материалы по личному приему граждан в соответствии с заключением экспертной комиссии Администрации города уничтожаются в установленном порядке либо передаются на хранение в архивный отдел управления делами, по работе с Думой и Общественной палатой Администрации города Переславля-Залесского.

6.3. Тексты обращений и ответов на них, в электронном виде хранятся в СЭД в течение 5 лет.