

АДМИНИСТРАЦИЯ ПЕРЕСЛАВЛЬ-ЗАЛЕССКОГО

МУНИЦИПАЛЬНОГО ОКРУГА ЯРОСЛАВСКОЙ ОБЛАСТИ

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

От 06.03.2025 № ПОС.03-547/25

город Переславль-Залесский

Об утверждении порядка рассмотрения

обращений граждан в Администрации

Переславль-Залесского муниципального округа

В соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации, Уставом Переславль-Залесского муниципального округа Ярославской области

Администрация Переславль-Залесского муниципального округа постановляет:

 1. Утвердить порядок рассмотрения обращений граждан в Администрации Переславль-Залесского муниципального округа согласно приложению.

 2. Опубликовать настоящее постановление на официальном сайте муниципального образования «Переславль-Залесский муниципальный округ Ярославской области» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

 3. Постановление вступает в силу после его официального опубликования.

 4. Со дня вступления в силу настоящего постановления признать утратившим силу постановление Администрации города Переславля-Залесского от 28.02.2023 № ПОС.03-333/23 «О порядке рассмотрения обращений граждан в Администрации города Переславля-Залесского».

Глава Переславль-Залесского

муниципального округа Д.Н. Зяблицкий

Приложение

к постановлению Администрации

Переславль-Залесского муниципального округа

от 06.03.2025 № ПОС.03-547/25

Порядок рассмотрения обращений граждан

в Администрации Переславль-Залесского муниципального округа

1. Общие положения

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

Порядок рассмотрения обращений граждан в Администрации Переславль-Залесского муниципального округа (далее - Порядок) разработан в целях повышения результативности и качества, открытости и доступности рассмотрения обращений граждан в Администрации Переславль-Залесского муниципального округа, 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 Переславль-Залесского муниципального округа (далее – Администрация муниципального округа).

1.2. Основные термины, используемые в Порядке, по своему значению соответствуют аналогичным терминам, используемым в Федеральном законе от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»).

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

1.4. Результатом рассмотрения обращения гражданина в Администрации муниципального округа является:

- ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

- уведомление о переадресации письменного обращения в государственные органы, органы местного самоуправления или иным должностным лицам в соответствии с их компетенцией;

- 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 «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) или в форме электронного документа либо адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» при его использовании - в случае ответа на обращение, поступившего в форме электронного документа.

2. Направление письменного обращения

2.1. Граждане вправе обратиться в Администрацию муниципального округа лично по адресу: 152020, Ярославская область, г. Переславль-Залесский, пл. Народная, д. 1, кабинет № 5, в рабочие дни Администрации муниципального округа с 08.00 час. до 12.00 час., направить обращение в письменной форме почтовым отправлением, в электронном виде через официальный сайт Переславль-Залесского муниципального округа в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» или с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», а также через ящик для приема обращений в письменной форме, установленный при входе в здание Администрации муниципального округа.

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

Адрес официального сайта муниципального образования «Переславль-Залесский муниципальный округ Ярославской области» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: http://admpereslavl.ru.

Адрес электронной почты: gorod.pereslavl@yarregion.ru.

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

- разъяснения требований к оформлению обращения в письменной форме;

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

- информирования о месте и графике 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 муниципального округа.

3. Требования к письменному обращению

3.1. Гражданин в своем обращении в письменной форме в обязательном порядке указывает либо наименование Администрации муниципального округа, либо фамилию, имя, отчество (при наличии) соответствующего должностного лица, а также свои фамилию, имя, отчество (при наличии), почтовый адрес или адрес электронной почты либо использует адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» по которым должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть обращения, 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 обращению в письменной форме 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 муниципального округа или должностному лицу в системе электронного документооборота Администрации муниципального округа (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.

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.

4.3. Обращение после регистрации в СЭД направляется Главе Переславль-Залесского муниципального округа 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 (отраслевых (функциональных) органов Администрации муниципального округа), 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 Администрацию муниципального округа 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 муниципального округа, в течение 7 дней со дня регистрации в Администрации муниципального округа 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 муниципального округа 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 4.13 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. 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.

4.10. 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.

4.11. На поступившее в Администрацию муниципального округа 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 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте муниципального образования «Переславль-Залесского муниципального округа Ярославской области» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

4.12. 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.

4.13. 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.

4.14. 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.

4.15. 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, 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 муниципального округа или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

4.16. В случае поступления в Администрацию муниципального округа или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте муниципального образования «Переславль-Залесский муниципальный округ Ярославская область» в соответствии с федеральным законодательством, гражданину, направившему обращение, в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта муниципального образования «Переславль-Залесский муниципальный округ Ярославской области», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

4.17. 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.

4.18. В случае поступления в Администрацию муниципального округа или должностному лицу коммерческого предложения - такие предложения обращениями не являются.

4.19. Должностное лицо Администрации муниципального округа:

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 4.8, 4.10, 4.12-4.17 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.

4.20. 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 (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.

4.21. Ответ на обращение подписывается Главой Переславль-Залесского муниципального округа, первым заместителем Главы Администрации Переславль-Залесского муниципального округа, заместителями Главы Администрации Переславль-Залесского муниципального округа.

4.22. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Администрацию муниципального округа или должностному лицу в форме электронного документа, или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Администрацию муниципального округа или должностному лицу в письменной форме.

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

4.24. 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 Переславль-Залесского муниципального округа проводится Главой Переславль-Залесского муниципального округа, или первым заместителем Главы Администрации Переславль-Залесского муниципального округа, заместителями Главы Администрации муниципального округа (далее – должностное лицо).

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

Информация о личном приеме размещается на официальном сайте муниципального образования «Переславль-Залесский муниципальный округ Ярославской области» ([https://admpereslavl.ru](https://admpereslavl.ru/)) в разделе «Власть»-«Прием граждан» и (или) на информационном стенде в Администрации муниципального округа.

5.2. Личный прием граждан осуществляется по предварительной записи.

Предварительная запись на прием осуществляется специалистом по работе с обращениями граждан каждый рабочий понедельник с 09.00 до 11.45 по телефону (48535) 3-13-43.

5.3. В случаях, когда понедельник является не рабочим днем, то предварительная запись производится на следующий рабочий день с 09.00 до 11.45 по телефону (48535) 3-13-43.

О месте и времени приема гражданину сообщается в устной форме.

5.4. Личный прием граждан в Администрации Переславль-Залесского муниципального округа осуществляется с ведением фотосъемки и аудио- и видеофиксации, с дальнейшим использованием изображений в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в социальных сетях на страницах Главы Переславль-Залесского муниципального округа и Администрации муниципального округа, о чем гражданин уведомляется устно до начала приема.

5.5. В случае отказа гражданина от использования его изображений в сети «Интернет» в социальных сетях на страницах Главы муниципального округа и Администрации муниципального округа, гражданин извещает об этом специалиста по работе с обращениями граждан письменно в произвольной форме, до начала личного приема должностного лица.

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

5.7. Время личного приема одного гражданина составляет не более 15 минут.

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

5.9. 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.

5.10. На личном приеме граждан, проводимом должностным лицом могут присутствовать руководители отраслевых (функциональных) органов Администрации муниципального округа, руководители муниципальных учреждений, подведомственных Администрации муниципального округа, в случае, если решение поставленных вопросов относится к их компетенции.

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

5.12. Гражданин излагает содержание устного обращения, занесенного в карточку личного приема, а также свои фамилию, имя, отчество (при наличии).

5.13. Содержание устного обращения заносится в регистрационную карточку обращения в 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.

5.14. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», настоящим Порядком.

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

5.16. Если на личном приеме возникают новые вопросы и обращения, которые не могут быть решены непосредственно во время приема, гражданину предлагается изложить интересующие его вопросы в письменном обращении, которое подлежит регистрации как вновь поступившее в установленном Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», настоящим Порядком.

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

5.18. Граждане, находящиеся в нетрезвом состоянии, на личный прием не допускаются.

5.19. В случае грубого, агрессивного поведения гражданина, совершения им действий, нарушающих общественный порядок, представляющих непосредственную угрозу для жизни и здоровья окружающих, оскорбления присутствующих на приеме должностных лиц, прием может быть прекращен.

6. Хранение текущего архива обращений

6.1. Хранение дел по рассмотренным обращениям, материалов личного приема граждан обеспечивается специалистом по работе с обращениями граждан в ведомственном архиве Администрации муниципального округа в соответствии с номенклатурой дел, согласованной ЭПМК управления по делам архивов Правительства Ярославской области.

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