



**АДМИНИСТРАЦИЯ
ЧИСТЕНСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ
СИМФЕРОПОЛЬСКОГО РАЙОНА РЕСПУБЛИКИ КРЫМ**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

29.05.2025 г.

с. Чистенькое

№ 266-П

Об утверждении Порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан, поступивших в администрацию Чистенского сельского поселения и организации личного приема граждан в администрации Чистенского сельского поселения.

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", пунктом 3 постановления Совета министров Республики Крым от 20.11.2021 № 483 "О Порядке организации работы по рассмотрению обращений граждан, поступивших в адрес Главы Республики Крым, Совета министров Республики Крым", руководствуясь Уставом муниципального образования Чистенского сельского поселения Симферопольского района Республики Крым,

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить прилагаемый Порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан, поступивших в администрацию Чистенского сельского поселения и организации личного приема граждан в администрации Чистенского сельского поселения
2. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования путем размещения в сетевом издании «Официальный сайт Чистенского сельского поселения Симферопольского района Республики Крым», ЭЛ № ФС 77 - 88726 от 22.11.2024 (<https://chistenskoe.rk.gov.ru/>)
3. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

**Председатель Чистенского сельского
совета - глава администрации
Чистенского сельского поселения**

Т.В. Багашура

УТВЕРЖДЕН

постановлением администрации
Чистенского сельского поселения
от 29.05.2025 г. № 266-П

ПОРЯДОК

организации работы по рассмотрению обращений граждан, поступивших в администрацию Чистенского сельского поселения и организации личного приема граждан в администрации Чистенского сельского поселения

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан, поступивших в администрацию Чистенского сельского поселения и организации личного приема граждан в администрации Чистенского сельского поселения (далее - Порядок), устанавливает требования к организации работы по своевременному и полному рассмотрению устных и письменных обращений граждан, принятию по ним решений и направлению ответов заявителям в срок, установленный законодательством Российской Федерации, а также определяет порядок организации личного приема граждан должностными лицами администрации Чистенского сельского поселения (далее – должностные лица администрации).

1.2. Под обращением гражданина следует понимать обращение, направленное в адрес администрации Чистенского сельского поселения в письменной форме или в форме электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - Единый портал), а также через официальный сайт <https://chistenskoe.rk.gov.ru/> в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее – официальный сайт), обеспечивающего идентификацию и (или) аутентификацию граждан, предложение, заявление или жалоба (далее – обращение).

К обращению также относится устное обращение гражданина, поданное в ходе личного приема граждан должностными лицами администрации.

1.3. При рассмотрении обращения должностные лица администрации: обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

запрашивают, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в территориальных органах федеральных органов исполнительной власти, исполнительных органах Республики Крым (далее - исполнительные органы), органах местного самоуправления муниципальных образований в Республике Крым (далее - органы местного самоуправления), иных органах, входящих в единую систему

публичной власти в Российской Федерации, и у должностных лиц, на которых возложено осуществление публично значимых функций;

принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

дают письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пунктах 3.3 - 3.8 раздела 3 настоящего Порядка;

уведомляют гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой исполнительный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

1.4. При рассмотрении обращения гражданин имеет право:

представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании. К обращениям, поступившим в форме электронного документа, гражданин вправе приложить необходимые документы и материалы в электронной форме;

знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пунктах 3.3 - 3.8 раздела 3 настоящего Порядка, уведомление о переадресации обращения в исполнительный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в случае, предусмотренном абзацем 2 пункта 3.16 раздела 3 настоящего Порядка, на основании обращения с просьбой о его предоставлении;

подавать жалобу на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

1.5. Результатом рассмотрения обращений является:

письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, либо перенаправление обращения в другой исполнительный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, с уведомлением заявителя о переадресации обращения, либо уведомление заявителя о невозможности рассмотрения обращения по существу поднимаемых вопросов;

ответ на устное обращение гражданина, принятого на личном приеме, с его согласия может быть дан устно, если указанные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, в остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Ответ на обращение не дается в случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по

которому должен быть направлен ответ.

2. Требования к организации рассмотрения обращений граждан

2.1. Почтовым адресом администрации Чистенского сельского поселения (далее – Администрация) для направления обращений в письменной форме является:

2.2. График (режим) работы Администрации:

понедельник - пятница – 8:30. - 17.00.

перерыв на обед - 12.00 - 13.00;

суббота и воскресенье - выходные дни.

2.3. Обращения в форме электронного документа направляются через электронную почту Администрации Чистенского сельского поселения chistenskoe23@simfmo.rk.gov.ru а также с использованием Единого портала, официального сайта.

Прием обращений в телефонном режиме осуществляется в рабочие дни по номеру телефона: +7 (978) 058-46-71

2.4. Визуальная и текстовая информация о порядке рассмотрения обращений граждан размещается на информационном стенде, а также на официальном сайте: <https://chistenskoe.rk.gov.ru/>

На информационном стенде размещается следующая обязательная информация:

режим работы;

требования к письменным обращениям граждан;

график личного приема граждан должностными лицами администрации;

почтовый адрес Администрации;

выписки из нормативных правовых актов, регламентирующих порядок и сроки рассмотрения обращений граждан;

разъяснительная информация по текущим и наиболее актуальным вопросам граждан.

2.5. Обращение гражданина рассматривается в течение тридцати календарных дней со дня регистрации, если должностными лицами администрации, не установлен более короткий срок его рассмотрения.

Должностные лица администрации в соответствии с распределением обязанностей передают обращения граждан для рассмотрения по существу ответственным должностным лицам администрации.

2.6. Срок регистрации обращения - в течение трех дней со дня поступления.

В случае поступления обращения в день, предшествующий праздничным или выходным дням, его регистрация производится в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

Если окончание срока рассмотрения обращения приходится на выходной или нерабочий праздничный день, то днем окончания срока рассмотрения обращения считается ближайший, следующий за ним, рабочий день.

2.7. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, в другой исполнительный орган, орган местного самоуправления, организацию

или должностному лицу, решение о продлении срока рассмотрения обращения может быть принято должностным лицом администрации, на срок не более чем на тридцать календарных дней, с уведомлением исполнителем заявителя о принятом решении.

По направленному в установленном порядке запросу исполнительные органы, органы местного самоуправления или должностные лица обязаны в течение пятнадцати календарных дней предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения.

2.8. Ответственность за объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений несут ответственные должностные лица администрации, являющиеся непосредственными исполнителями.

2.9. Если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких органов исполнительной власти, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня его регистрации направляется в соответствующие органы или соответствующим должностным лицам.

2.10. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и Главе Республики Крым с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

3. Организация работы по рассмотрению обращений граждан

3.1. Порядок организации работы по рассмотрению обращений включает в себя следующие процедуры:

- прием и регистрация обращений;
- рассмотрение обращений;
- направление обращения по компетенции;
- направление ответа на обращение;
- личный прием граждан.

3.2. Обращение, поступившее в адрес Администрации, подлежит обязательному рассмотрению.

3.3. В случае, если в обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в соответствующий орган в соответствии с его компетенцией.

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

3.5. При получении обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу

должностного лица, а также членов его семьи, должностное лицо вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

3.6. В случае, если текст обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем в течение семи календарных дней со дня регистрации сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

В случае, если текст обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, о чем в течение семи календарных дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

3.7. В случае, если в обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались ответы по существу в связи с ранее направлявшимися обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, а также при условии, что указанное обращение и ранее направлявшиеся обращения поступали в адрес Администрации, может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

В случае поступления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте, гражданину, направившему обращение, в течение семи календарных дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта, на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении.

3.8. 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.

3.9. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в адрес Администрации.

3.10. Прием обращений в письменной форме непосредственно от граждан производится работниками Администрации.

3.11. По просьбе гражданина работниками Администрации на копии или втором экземпляре принятого обращения проставляется отметка о принятии, содержащая дату поступления обращения и контактный телефон.

3.12. Регистрация обращений граждан, поступивших в Администрацию, независимо от способов их доставки, производится работниками Администрации.

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

Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление обращения в исполнительный орган, орган местного

самоуправления, иную организацию, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

3.14. Исполнительный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо, по направленному в установленном порядке запросу, обязаны в течение пятнадцати календарных дней предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

Продление сроков предоставления информации по запросу не допускается.

3.15. Обращение считается рассмотренным, если дан ответ на все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и заявитель проинформирован о результатах.

В ответе должны быть определены сроки или условия решения поднятого вопроса. Если решить вопрос не представляется возможным, ответ заявителю должен содержать четкие разъяснения со ссылкой на действующее законодательство и, при возможности, предложение других вариантов решения проблемы.

3.16. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в форме электронного документа либо по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале или официальном сайте, обеспечивающего идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, при использовании Единого портала или официального сайта и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Администрацию или должностному лицу администрации в письменной форме.

Ответ на обращение гражданина, 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, в том числе ответ с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований действующего законодательства на официальном сайте.

3.17. Ответ на обращение гражданина подписывается должностным лицом администрации.

3.18. С ответом на обращение возвращаются подлинники документов, приложенные гражданином к своему обращению. Если в письме не содержатся просьбы об их возврате, они остаются в учетном деле гражданина, которое передается в архив.

3.19. Должностные лица администрации, ответственные за рассмотрение обращений, несут установленную законодательством ответственность за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов.

4. Организация личного приема граждан

4.1. Личный прием 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", Конституцией Республики Крым, настоящим Порядком.

4.2. Личный прием граждан в Администрации осуществляется должностными лицами администрации, в соответствии с утвержденными графиками по предварительной записи.

4.3. Подготовка графика личного приема граждан осуществляют ежемесячно работниками Администрации.

4.4. Графики личного приема граждан размещаются на официальном сайте и на информационном стенде в здании Администрации.

4.5. Заявления граждан о личном приеме могут быть направлены почтовым отправлением, в форме электронного документа и посредством передачи заявления в Администрацию.

4.6. Заявления о приеме, переданные по телефону, к рассмотрению не принимаются.

4.7. Заявления рассматриваются на соответствие следующим требованиям:

- заявление должно соответствовать требованиям Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";

- в заявлении должны быть конкретизированы вопросы, по которым заявитель желает записаться на личный прием;

- интересующий заявителя вопрос должен относиться к компетенции соответствующих должностных лиц администрации или Администрации;

- представляемые заявителем материалы не должны содержать нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностных лиц администрации и членов их семьи, а также других лиц;

- решение вопроса не должно противоречить действующему законодательству;

- просьба заявителя о личном приеме не должна быть анонимной;

- заявление может подкрепляться материалами и документами, обосновывающими или поясняющими суть обращения.

4.8. Если заявление гражданина о личном приеме не соответствует вышеприведенным требованиям, то в записи на прием гражданину отказывается с разъяснением причин отказа.

4.9. Заявления граждан о личном приеме регистрируются в Администрации.

4.10. Запись на повторный личный прием к должностным лицам администрации производится не ранее получения гражданином ответа на предыдущее обращение.

4.11. Прием граждан осуществляется после предварительного рассмотрения заявлений и подготовки необходимых материалов.

4.12. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан Администрацией.

4.13. Личный прием граждан осуществляется в порядке очередности согласно предварительной записи.

4.14. Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы, инвалиды и участники Великой Отечественной войны, а также беременные женщины принимаются вне очереди.

4.15. В случае неявки гражданина по уважительной причине на личный прием и невозможности рассмотрения обращения без его участия должностное лицо администрации, ведущее прием, переносит рассмотрение его обращения на новый срок, но не более чем на один месяц, о чем сообщается гражданину.

4.16. При повторной неявке гражданина на личный прием и невозможности рассмотрения обращения без его участия его обращение остается без рассмотрения.

4.17. В случае отсутствия в назначенный день приема (командировка, болезнь или другие уважительные причины) должностного лица администрации, проводящего прием граждан, прием переносится на другой день, о чем гражданин уведомляется.

4.18. Содержание устного обращения гражданина, озвученного на личном приеме, заносится в карточку личного приема гражданина.

4.19. В случае, если изложенные в обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, гражданину с его согласия предоставляется устный ответ, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина.

4.20. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поднятых в обращении вопросов в течение 30 календарных дней со дня подписания (регистрации) поручения по результатам личного приема.

4.21. О порядке дальнейшего рассмотрения обращения и подготовки письменного ответа гражданин уведомляется устно во время приема.

4.22. 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 обращении в письменной форме, которое подлежит регистрации как вновь поступившее в установленном порядке.

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

4.24. Карточка личного приема с заданиями и поручениями, считается исполненной, если все поднятые гражданином вопросы рассмотрены, решены и по ним даны подробные разъяснения.

5. Контроль за рассмотрением обращений

5.1. Контроль за рассмотрением обращений осуществляется в целях обеспечения их своевременного и качественного рассмотрения, принятия мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, мониторинга поступающих обращений.

5.2. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений осуществляется должностными лицами администрации.

5.3. В обязательном порядке на контроль ставится рассмотрение обращений, поступивших:

из федеральных органов исполнительной власти и поставленных ими на контроль;

из территориальных органов федеральных органов исполнительной власти и поставленных ими на контроль;

из исполнительных органов и поставленных ими на контроль;

коллективных, резонансных и имеющих наибольшую социальную значимость обращений.

5.4. Обращения снимаются с контроля, если рассмотрены все поставленные в них вопросы и даны письменные ответы.

6. Обжалование решений или действий (бездействия) Администрации

6.1. Предметом обжалования являются решения или действия (бездействие) Администрации, принятые или осуществленные ей в ходе исполнения настоящего Порядка.

6.2. Жалоба гражданина на решение или действие (бездействие) Администрации в связи с рассмотрением обращений подается в письменной или электронной форме и рассматривается в соответствии с настоящим Порядком.

6.3. Гражданин в своей жалобе на решение или действия (бездействие) Администрации указывает сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии).

В подтверждение своих доводов гражданин может прилагать сведения и материалы либо их копии.

6.4. Рассмотрение жалобы на решение или действие (бездействие) Администрации, подготовка и подписание ответа на жалобу возлагаются на должностных лиц администрации.

6.5. По результатам рассмотрения жалобы на решение или действие (бездействие) Администрации принимается одно из следующих решений:

удовлетворить жалобу, признать решение или действие (бездействие) неправомерными и определить меры, которые должны быть приняты с целью устранения установленных (выявленных) нарушений;

отказать в удовлетворении жалобы.