



АДМИНИСТРАЦИЯ МАКСАТИХИНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО ОКРУГА ТВЕРСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

От 09.09.2024

№ 592-па

Об утверждении Порядка организации работы с обращениями граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в Администрации Максатихинского муниципального округа Тверской области

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Постановлением Правительства РФ от 27.12.2023 № 2334 «Об утверждении Правил использования федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» для направления гражданами Российской Федерации, иностранными гражданами, лицами без гражданства, объединениями граждан, в том числе юридическими лицами, обращений и сообщений в государственные органы, органы местного самоуправления, государственные и муниципальные учреждения, иные организации, осуществляющие публично значимые функции, и их должностным лицам, а также для получения и обработки такими органами и организациями указанных обращений и сообщений и направления ответов на такие обращения и сообщения», законом Тверской области от 13.04.2009 № 27-30 «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Тверской области», распоряжением Правительства Тверской области от 11.02.2022 № 135-рп «О внесении изменений в распоряжение Правительства Тверской области от 08.04.2014 № 169-рп», Уставом Максатихинского муниципального округа Тверской области, администрация Максатихинского муниципального округа Тверской области

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить Порядок организации работы с обращениями граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в Администрации Максатихинского муниципального округа Тверской области (прилагается).
2. Руководителям структурных подразделений администрации Максатихинского муниципального округа обеспечить организацию работы с обращениями граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в соответствии с Порядком.

3. Распоряжение администрации Максатихинского района от 21.10.2014 № 214-ра «Об организации работы с обращениями граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в администрации Максатихинского района Тверской области» считать утратившим силу.

4. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования, подлежит размещению на официальном сайте администрации Максатихинского муниципального округа Тверской области в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, и распространяет свое действие на правоотношения, возникшие с 01.01.2025 года.

5. Контроль исполнения настоящего постановления возложить на заместителя Главы администрации Максатихинского муниципального округа по внутренней и социальной политике.



Глава Максатихинского
муниципального округа

М.В. Хованов

ПОРЯДОК

организации работы с обращениями граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в Администрации Максатихинского муниципального округа Тверской области

Раздел I. Общие положения

1. Порядок организации работы с обращениями граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в Администрации Максатихинского муниципального округа Тверской области (далее – Порядок, Администрация) разработан в целях реализации полномочий органов местного самоуправления по работе с обращениями граждан.

Организация работы с обращениями граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, и проведение личного приема граждан осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ), законом Тверской области от 13.04.2009 № 27-ЗО «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Тверской области», Уставом Максатихинского муниципального округа Тверской области, иными нормативными правовыми актами Российской Федерации и Тверской области, а также настоящим Порядком.

2. Настоящий Порядок распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступивших в Администрацию в адрес Администрации, Главы Максатихинского муниципального округа.

Самостоятельные структурные подразделения Администрации (обладающие правами юридического лица) организуют работу с обращениями граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, и проведение личного приема граждан в соответствии с федеральным законодательством, законодательством Тверской области и настоящим Порядком.

3. Понятия и термины, применяемые в настоящем Порядке, используются в значении, определенном в Федеральном законе от 02.05.2006 № 59-ФЗ, Правилах использования федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» для направления гражданами Российской Федерации, иностранными гражданами, лицами без гражданства, объединениями граждан, в том числе юридическими лицами, обращений и сообщений в государственные органы, органы местного самоуправления, государственные и муниципальные учреждения, иные организации, осуществляющие публично значимые функции, и их должностным лицам, а также для получения и обработки такими органами и организациями указанных обращений и сообщений и направления ответов на такие обращения и сообщения», утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации от 27.12.2023 № 2334.

4. Обращения граждан в письменной форме (далее – обращения) в Администрацию могут поступать лично от гражданина, по почте, с помощью телеграфа, факса, по электронной почте, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг

(функций)» (далее - Единый портал), на официальный сайт Максатихинского муниципального округа в сети Интернет (Интернет-приемная), через систему межведомственного электронного документооборота из Правительства Тверской области, в период проведения должностными лицами «прямых» и «горячих» линий, через средства массовой информации, в ходе личного приема граждан должностными лицами Администрации и должностными лицами Правительства Тверской области, депутатами различных уровней, заместителями Главы Администрации.

5. Работа, связанная с учетом и организацией рассмотрения обращений, поступивших в Администрацию, за исключением сообщений и обращений, поданных с использованием подсистемы Единый портал платформы обратной связи «Госуслуги. Решаем вместе» (далее – ПОС) осуществляется отделом муниципальной службы Администрации (далее – отдел муниципальной службы).

Обращения, поступившие в Администрацию, регистрируются в журнале регистрации обращений граждан (далее – журнал регистрации) отдельно от других видов документов не позднее трех дней с момента поступления.

6. Общую координацию работы должностных лиц Администрации, осуществляющих работу с сообщениями и обращениями граждан, а также координацию поступающих сообщений и обращений, поданных в ПОС, осуществляет Администрацией Максатихинского муниципального округа Тверской области.

7. Личный прием граждан проводится Главой Максатихинского муниципального округа Тверской области (либо уполномоченным им лицом) (далее – должностные лица) в здании Администрации Максатихинского муниципального округа.

8. Информация о почтовом адресе, номерах телефонов, адресе электронной почты, сетевом адресе (адресе официального сайта) Администрации Максатихинского муниципального округа в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, сведения о месте нахождения Администрации Максатихинского муниципального округа, контактные телефоны, сведения об установленных для личного приема граждан днях и часах размещаются в средствах массовой информации, в информационных системах общего пользования, в том числе в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (далее – сеть Интернет). Сведения об установленных для личного приема граждан днях и часах, кроме того, размещаются в Администрации Максатихинского муниципального округа на информационном стенде.

9. При информировании о порядке осуществления полномочий по рассмотрению обращений, ответах на телефонные звонки и устные обращения сотрудники Администрации подробно и в вежливой форме информируют обратившихся граждан по интересующим вопросам. Ответ должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчества и должности работника, принявшего звонок.

Сотрудники отдела муниципальной службы, осуществляющие прием обращений и консультирование, обязаны относиться к обратившимся гражданам корректно и внимательно, не унижая их чести и достоинства.

10. Гражданин с учетом режима работы Администрации Максатихинского муниципального округа с момента приема обращения имеет право на получение сведений о ходе его рассмотрения при личном обращении, по телефону, электронной почте.

11. Ордена, медали, удостоверения к ним, подлинные документы, приложенные к обращению, возвращаются гражданину вместе с ответом на обращение.

Оригиналы и копии других документов, приложенных к обращению, возвращаются гражданину по его просьбе. При этом Администрация вправе изготовить и оставить в своем распоряжении копии возвращаемых документов и материалов.

Раздел II. Прием, регистрация и порядок работы с обращениями

12. Обращения, поступившие по почте, телеграфу, с помощью факсимильной связи и электронной почты, принимает ведущими инспекторами отдела муниципальной службы Администрации Максатихинского муниципального округа (далее – специалист приёмной).

Обращения могут поступать и непосредственно Главе либо Заместителю Главы Администрации Максатихинского муниципального округа.

Обращение подлежит обязательной регистрации в течение трёх дней с момента поступления в Администрацию Максатихинского муниципального округа.

Обращение непосредственно от гражданина принимается сотрудником приёмной.

При приеме обращения непосредственно от гражданина, по его просьбе на втором экземпляре принятого обращения, делается отметка с указанием даты приема обращения и фамилии специалиста Администрации Максатихинского муниципального округа, принявшего обращение, и сообщается контактный телефон (телефон для справок по обращениям граждан) либо выдается уведомление о получении обращения (Приложение 1).

Обращения, поступившие по информационным системам общего пользования, по каналам факсимильной связи, а также через систему межведомственного электронного документооборота (далее – СЭД) – из Правительства Тверской области – специалистом приемной распечатываются на бумажном носителе для регистрации.

Обращения, поданные непосредственно должностным лицам в письменном виде при проведении ими информационных мероприятий, передаются в отдел муниципальной службы для регистрации и рассматриваются в соответствии с федеральным законодательством и настоящим Порядком.

13. Обращения, поступившие по информационным системам общего пользования в форме электронного документа, регистрируются и рассматриваются в Администрации Максатихинского муниципального округа только в том случае, если они поступили через официальный сайт Максатихинского муниципального округа Тверской области <https://maksatiha-adm.ru/> либо на адрес электронной почты Администрации Максатихинского муниципального округа maksatiha@tvobl.ru, а также через Единый портал.

В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, либо использует адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале, по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения.

Обращения в форме электронного документа, поступившие в адрес Администрации Максатихинского муниципального округа иным способом, не регистрируются и не рассматриваются.

Электронная форма обращения, размещенная в разделе «Интернет-приемная» официального сайта в сети Интернет Максатихинского муниципального округа Тверской области <https://maksatiha-adm.ru/priyomnaya/internet-priemnaya.html> содержит обязательные для заполнения поля:

Фамилия Имя Отчество;

Адрес электронной почты;

Почтовый адрес;

Тема обращения;

Вариант ответа на Ваше обращение;

Текст обращения;

Подтверждение согласия на обработку персональных данных.

Не принимаются к рассмотрению обращения:

анонимные, не содержащее фамилию, имя, отчество, данные о месте жительства (основание: пункт 1 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»);

содержащие некорректные или оскорбительные высказывания (основание: пункт 3 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»);

содержащие призывы к разжиганию социальной и межнациональной розни;

содержащие вопросы, требующие в соответствии с установленным порядком наличия реквизитов (печати, подписи и др.);

содержащие прямую, в том числе политическую, рекламу.

14. Сотрудники отдела муниципальной службы в день поступления обращений проверяют их на неоднозначность, регистрируют его и направляют для рассмотрения и подготовки поручений (наложения резолюций) должностному лицу.

15. Повторными считаются обращения, поступившие от одного гражданина по одному и тому же вопросу, если со времени подачи предыдущего обращения истек установленный законодательством срок для рассмотрения данного обращения либо гражданин не согласен с принятым по его обращению решением.

При регистрации повторных обращений им присваивается очередной регистрационный номер, в журнале регистрации делается отметка «Повторно».

Не считаются повторными обращения одного и того же гражданина по разным вопросам.

16. В случае поступления обращения во второй половине дня, предшествующего праздничному или выходному дню, его регистрация производится в рабочий день, следующий за праздничным или выходным днем.

17. Поручение (резолюция) должностного лица при рассмотрении обращений оформляется на бланке поручения на отдельном листе формата А6 (105 x 147 мм), приложенном к обращению. Поручение (резолюция) включает: дату и номер регистрации обращения, фамилию, инициалы исполнителя (исполнителей), поручение по обращению, срок исполнения, подпись лица, вынесшего резолюцию, дату резолюции (Приложение 2).

18. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию органа местного самоуправления или должностного лица, направляется в течение семи дней со дня их регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, по СЭД, электронной почте, по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале или по почте с уведомлением об этом граждан, юридических лиц, направивших обращение.

В случае если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня его регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

Обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня его регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, и высшему должностному лицу Тверской области Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти Тверской области Российской Федерации) по электронной почте или по почте с уведомлением об этом граждан, юридических лиц, направивших обращение, за исключением случая, указанного в пункте 27 настоящего Порядка.

Сопроводительные письма к обращениям, зарегистрированным в Администрации (в том числе в СЭД), направляются за подписью должностного лица, на бланке установленного образца (Приложение 3).

При направлении обращения на рассмотрение в другие государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам гражданам, юридическим лицам направляется уведомление о перенаправлении обращения за подписью должностного лица, на бланке установленного образца (Приложение 4).

19. При направлении обращения на рассмотрение в другие государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам в случае необходимости должностное лицо запрашивает, в том числе в электронной форме, в указанных органах или у должностных лиц документы и материалы о результатах рассмотрения обращения.

20. Запрещается направлять обращение на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

21. Если в соответствии с запретом, указанным в пункте 20 Порядка, невозможно направить обращение на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, обращение возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие в установленном порядке в суде.

22. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений осуществляется отделом муниципальной службы.

Контроль за соблюдением порядка рассмотрения сообщений и обращений, поступивших через Единый портал, осуществляется Первым заместителем Главы администрации Максатихинского муниципального округа.

23. Передача обращения от одного исполнителя другому не допускается без уведомления об этом сотрудников отдела муниципальной службы, Первым заместителем Главы администрации Максатихинского муниципального округа.

Раздел III. Работа с отдельными видами обращений

24. Обращения, запросы, поступившие из федеральных органов государственной власти и иных государственных органов и организаций федерального уровня, органов государственной власти Тверской области, требующие ответа или предоставления информации, передаются на рассмотрение исполнителям для подготовки ответа или информации после наложения резолюции должностного лица.

Рассмотрение обращений депутатов всех уровней, членов Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации по делам (обращениям) граждан осуществляется в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

Ответы в федеральные органы государственной власти, иные государственные органы и организации федерального уровня, депутатам всех уровней и членам Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, в средства массовой информации подписываются должностными лицами.

25. 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.

26. 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 государственный орган в соответствии с его компетенцией.

27. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением

порядка обжалования данного судебного решения на бланке установленного образца (Приложение 5).

28. Администрация при получении обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом. Уведомление направляется на бланке установленного образца (Приложение 6).

29. В случае если текст обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению. Уведомление направляется на бланке установленного образца (Приложение 7).

30. В случае если в 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, руководитель органа местного самоуправления, 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 один и тот же орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение, на бланке установленного образца (Приложение 8).

31. В случае если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений на бланке установленного образца (Приложение 9).

Раздел IV. Прием граждан по личным вопросам

32. Администрация организует личный прием граждан в здании Администрации Максатихинского муниципального округа и выездной прием в территориальных отделах Управления по работе с сельскими территориями администрации Максатихинского муниципального округа должностными лицами в соответствии с графиком личного приема.

33. График личного приема граждан утверждается распоряжением Администрации Максатихинского муниципального округа.

Информация о днях и часах приема доводится до сведения граждан через информационные системы общего пользования (через средства массовой информации, информационный стенд в Администрации Максатихинского муниципального округа и официальный сайт Максатихинского муниципального округа в сети Интернет).

Прием граждан в Администрации Максатихинского муниципального округа проводится согласно утвержденному графику.

34. Личный прием граждан осуществляется в порядке очередности.

Правом на внеочередной личный прием в дни и часы, установленные для приема граждан, обладают:

1) ветераны и инвалиды Великой Отечественной войны, ветераны и инвалиды боевых действий;

2) инвалиды и (или) законные представители инвалидов I или II группы (один из родителей, усыновителей, опекун или попечитель), в том числе законные представители ребенка-инвалида (детей-инвалидов);

3) граждане старше 80 лет;

4) лица из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей;

5) беременные женщины;

6) граждане (один из родителей, усыновителей, опекун), пришедшие на прием с ребенком (детьми) в возрасте до трех лет (включительно);

7) участники СВО и члены их семей

8) иные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

В случае если правом на внеочередной личный прием одновременно обладают несколько граждан, прием указанных граждан производится в порядке их явки на личный прием. В целях реализации данного права граждане предъявляют документ, подтверждающий их право на внеочередной личный прием.

В целях обеспечения дополнительной возможности реализации права на личное обращение заявителей в Администрацию Максатихинского муниципального округа, к должностным лицам осуществляется предварительная запись заявителей на личный приём на основании устного обращения по телефону приемной 8 (48253) 2-13-12 в будние дни, кроме выходных и предпраздничных дней, с 8.00 до 13.00 и с 14.00 до 17.00, в предпраздничные дни - с 8.00 до 16.00, а также на основании обращения, направленного по почте, факсимильной связью, посредством информационных систем общего пользования в сети Интернет, через Единый портал.

35. Содержание устного обращения заносится в карточку регистрации личного приёма граждан на бланке установленного образца (Приложение 10).

При необходимости гражданам предлагается изложить суть вопроса в письменном виде. Обращение регистрируется и рассматривается в соответствии с законодательством и настоящим Порядком.

36. 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 должностное лицо, ведущее прием, делает запись в карточке личного приема граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов за подписью должностного лица на соответствующем бланке установленного образца.

По окончании приема должностное лицо доводит до сведения гражданина свое решение, информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по существу его обращения.

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

Должностное лицо по итогам приема граждан принимает решение о постановке на контроль поручений, данных в ходе приема.

37. Контроль за исполнением поручений осуществляет отделом муниципальной службы Администрации Максатихинского муниципального округа.

Организация работы с устными обращениями граждан осуществляется в том же порядке, что и с обращениями в письменной форме.

38. Гражданину в ходе личного приема может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ранее ему был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов и в новом обращении отсутствуют основания для пересмотра ранее принятого решения.

39. В случае если гражданин был принят должностным лицом, но не согласен с результатами рассмотрения обращения и настаивает на приеме иным должностным лицом,

его прием осуществляется по предварительной записи в соответствии с рабочим графиком соответствующего должностного лица. При этом гражданин предоставляет результаты рассмотрения предыдущих обращений, с которыми он не согласен.

40. Фиксация посетителем с помощью фото, аудио, видео записывающей аппаратуры хода личного приема возможна с согласия лица, проводящего прием.

Раздел V. Работа с обращениями, поступившими через Единый портал

41. Термины «сообщение» и «обращение» в настоящем разделе используются в значениях, указанных в пункте 3 Постановления Правительства «Об утверждении Правил использования федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» для направления гражданами Российской Федерации, иностранными гражданами, лицами без гражданства, объединениями граждан, в том числе юридическими лицами, обращений и сообщений в государственные органы, органы местного самоуправления, государственные и муниципальные учреждения, иные организации, осуществляющие публично значимые функции, и их должностным лицам, а также для получения и обработки такими органами и организациями указанных обращений и сообщений и направления ответов на такие обращения и сообщения».

обращения – предложение, заявление, жалоба, направленные в соответствии с Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» в форме электронного документа;

сообщения – информация о необходимости решения актуальных для физических или юридических лиц проблем, направленная в форме электронного документа, для рассмотрения и направления ответов по которым федеральными, региональными, ведомственными правовыми актами, решениями Правительства Российской Федерации установлены ускоренные сроки рассмотрения, не превышающие 10 календарных дней, если иное не предусмотрено решением Правительства Российской Федерации, при условии выбора физическим или юридическим лицом способа подачи сообщения в порядке, не предусмотренном Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». Если федеральными, региональными, ведомственными правовыми актами, решениями Правительства Российской Федерации такие сроки не установлены, возможность подачи сообщения физическими и юридическими лицами в соответствующие орган и организацию на едином портале не предоставляется. Сообщения, направляемые физическими и юридическими лицами с использованием Единого портала, не являются обращениями граждан в значении понятия, предусмотренного Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

42. Решение о направлении сообщения или обращения на исполнение должностному лицу Администрации принимается специалистом отдела муниципальной службы, осуществляющим роль «Координатор», исходя из содержания сообщения или обращения, независимо от того, кому оно адресовано.

43. Осуществление администрирования личного кабинета (далее - ЛКО) Администрации в ПОС: добавление (удаление) ответственных исполнителей, настройка их ролей, категорий, подкатегорий, автоправил, фаст-треков в ЛКО, техническую помощь по созданию и настройке личных кабинетов и технической работе в них пользователей, осуществляет отделом по связям с общественностью и взаимодействию со средствами массовой информации (СМИ) администрации Максатихинского муниципального округа.

44. В целях организации работы с сообщениями и обращениями, поступившими в ПОС, отдел муниципальной службы определяет ответственных лиц с ролью «Исполнитель» (далее - Исполнитель), осуществляющих подготовку и размещение ответов на сообщения и обращения, поступившие в ПОС, а также лиц, которые в период

их временного отсутствия (в связи с болезнью, отпуском, командировкой, учебой или иными причинами) осуществляют подготовку и размещение ответов на сообщения и обращения, поступившие в ПОС, которым также присваивается роль «Исполнитель».

45. Сообщения и обращения, поступившие в Администрацию по компетенции, рассматриваются в течение 30 дней. Указанный срок исчисляется со дня поступления сообщения на этап модерации до даты направления ответа заявителю.

46. Сообщения и обращения, отнесенные к категориям ускоренного рассмотрения (фаст-трек), рассматриваются в срок, не превышающий 10 календарных дней. Если последний день срока рассмотрения сообщения или обращения приходится на нерабочий день, то днем окончания этого срока считается предшествующий ему рабочий день.

47. Исполнитель осуществляет подготовку ответа на сообщение и обращение в рамках установленных сроков и направляет ответ на утверждение.

48. Ответы на сообщения и обращения должны соответствовать критериям своевременности и объективности, излагаться кратко, четко, последовательно, содержать исчерпывающие разъяснения на все поставленные в сообщении или обращении вопросы.

49. Контроль, согласование и утверждение подготовленных ответов осуществляется специалистами Администрации, занимающими в ПОС роль «Руководитель» и роль «Куратор». В случае несоответствия подготовленного «Исполнителем» ответа требованиям качества «Руководитель» возвращает ответ на доработку. После утверждения «Руководителем» ответ заявителю направляется системой автоматически.

50. Текущий контроль рассмотрения сообщений или обращений граждан, находящихся на рассмотрении в Администрации, осуществляется ежедневно заместителем руководителя отдела по связям с общественностью и взаимодействию со средствами массовой информации (СМИ) администрации Максатихинского муниципального округа, осуществляющим роль «Куратор».

51. Ответственность за своевременное и полное рассмотрение сообщений и обращений граждан, освещение в ответе всех поставленных вопросов, относящихся к компетенции Администрации, несут непосредственно должностные лица Администрации, поступившими в ПОС - Исполнители.

52. Исполнитель, ответственный за работу с обращениями граждан, поданными с использованием ПОС, на период временного отсутствия (в связи с временной нетрудоспособностью, отпуском, служебной командировкой и другое) обязан передать все имеющиеся у него на исполнении сообщения и обращения граждан временно замещающему его специалисту с ролью «Исполнитель».

53. Сообщениям и обращениям, направленным в Администрацию Максатихинского муниципального округа с использованием Единого портала, в системе автоматически присваивается уникальный девятизначный номер. В связи с этим дополнительная регистрация в СЭД или в других системах не требуется.

VI. Сроки рассмотрения обращений

54. Сроки рассмотрения обращений определяются Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ.

55. Обращения, содержащие вопросы защиты прав ребенка, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций рассматриваются не позднее трех дней со дня обращения гражданина. По поручению должностного лица в отдельных случаях устанавливается иной, меньший срок рассмотрения обращения.

56. Обращения с информацией, в которой содержатся факты проявления коррупции на территории Максатихинского муниципального округа, в течение не более чем трех дней направляются в соответствующие компетентные органы для рассмотрения по существу.

По поручению должностного лица в отдельных случаях устанавливается иной, меньший срок рассмотрения обращения.

57. 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, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, и высшему должностному лицу Тверской области Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти Тверской области Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

58. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, о предоставлении документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения (за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления), по мотивированному ходатайству исполнителя о продлении срока рассмотрения обращения срок рассмотрения обращений может быть продлен должностным лицом, но не более чем на 30 дней, с уведомлением об этом гражданина и отдел муниципальной службы.

Продление срока оформляется не менее чем за пять дней до истечения срока рассмотрения обращения в виде наложения резолюции должностного лица на ходатайстве исполнителя (Приложение 11). Подлинник ходатайства о продлении срока рассмотрения обращения передаётся исполнителем после наложения резолюции в отдел муниципальной службы.

Раздел VII. Работа с обращениями, поставленными на контроль

59. В обязательном порядке осуществляется контроль за рассмотрением обращений:

- а) с поручениями Губернатора Тверской области;
- б) поступивших в Администрацию Максатихинского муниципального округа из федеральных органов государственной власти и других государственных органов и организаций федерального уровня, от депутатов всех уровней и членов Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, с просьбой дать информацию по итогам рассмотрения обращения;
- в) из средств массовой информации, требующих сообщить результаты рассмотрения.

60. На контрольных обращениях делается отметка «контроль».

61. После рассмотрения обращения, поставленного на контроль, исполнитель информирует о результатах его рассмотрения должностное лицо, давшее поручение, готовит проект ответа гражданину и при необходимости – проект ответа в органы государственной власти, депутатам, в средства массовой информации.

62. К оформлению проектов ответов на обращения граждан предъявляются следующие требования:

- а) текст должен содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении со ссылкой на законодательство (с указанием реквизитов правовых актов);
- б) при подтверждении фактов, изложенных в обращении, в тексте следует указывать, какие меры приняты, кем и когда или что будет предпринято для разрешения проблем с указанием конкретных сроков;
- в) в случае, если вопрос, изложенный в обращении, не может быть решен положительно, указывают причины, по которым принимается такое решение;

г) в ответе в организацию, направившую обращение гражданина в Администрацию Максатихинского муниципального округа, указывается, в какой форме проинформирован гражданин о результатах рассмотрения;

д) ответ на обращение подписывается должностным лицом;

е) ответ оформляется в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в Администрации Максатихинского муниципального округа Тверской области;

ж) ответ печатается на бланке установленного образца;

з) в случае, если на обращение гражданина дается промежуточный ответ, в тексте указывается срок подготовки окончательного ответа;

и) на коллективное обращение ответ направляется в адрес заявителя, стоящего по списку первым, если не определено лицо, на чье имя необходимо направить ответ;

к) на коллективное обращение работников организаций и других коллективов граждан ответ направляется их руководителю (за исключением случаев обжалования действий руководителя) с просьбой сообщить о результатах рассмотрения обратившимся работникам, если не определено лицо, на чье имя необходимо направить ответ;

л) ответ на резолюцию митинга, собрания и других массовых мероприятий направляется руководителю инициативной группы.

63 В случае если по результатам рассмотрения обращения принят правовой акт, его копия направляется заявителю.

64. После завершения рассмотрения обращения оформленный ответ передается исполнителем на подпись должностному лицу.

65. После подписания ответ на обращение регистрируется в журнале исходящей корреспонденции Администрации Максатихинского муниципального округа, и отправляется адресату, после чего обращение считается исполненным и снятым с контроля.

Ответ на обращение, поступившее в Администрацию Максатихинского муниципального округа в форме электронного документа, уведомление о ходе рассмотрения обращения направляются в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

Ответ на обращение, поступившее в Администрацию Максатихинского муниципального округа из Правительства Тверской области, регистрируется в СЭД.

66. Работа с обращением считается завершенной, если рассмотрены все поставленные вопросы, приняты необходимые меры, гражданину дан ответ в письменной, в форме электронного документа или с его согласия в устной форме.

Датой снятия обращения с контроля считается дата отправки ответа адресату.

Раздел VIII. Оформление архивных дел по обращениям

67. Обращения после рассмотрения сотрудниками отдела муниципальной службы со всеми относящимися к ним материалами формируются в дела для хранения в Администрации Максатихинского муниципального округа в соответствии с приказом Федерального архивного агентства (Росархива) от 20.12.2019 № 236 «Об утверждении Перечня типовых управленческих архивных документов, образующихся в процессе деятельности государственных органов, органов местного самоуправления и организаций, с указанием сроков их хранения» обращения со всеми относящимися к ним материалами хранятся в Администрации Максатихинского муниципального округа в течение 5 лет.

Хранение обращений и материалов, связанных с рассмотрением обращений, у исполнителей не допускается.

Приложение 1
к Порядку организации работы с
обращениями граждан, объединений
граждан, в том числе юридических лиц, в
Администрации Максатихинского
муниципального округа Тверской области

Уведомление о получении обращения

Выдано _____

(фамилия, имя, отчество)

Ваше обращение принято « ____ » _____ 20__ года, всего на ____ листах.

(фамилия, имя, отчество, должность, принявшего обращение)

Контактный телефон для получения справочной информации о регистрации
обращения, о ходе рассмотрения обращения: _____

« ____ » _____ 20__ год

дата подпись

Приложение 2
к Порядку организации работы с обращениями
граждан, объединений граждан, в том числе
юридических лиц, в Администрации
Максатихинского муниципального округа
Тверской области

ПОРУЧЕНИЕ

Входящий № _____ от « ____ » _____ 20__ года

Срок исполнения до « ____ » _____ 20__ года

Примечание: поручение печатается на листе размером 70 x 210 мм

Приложение 3
к Порядку организации работы с
обращениями граждан, объединений
граждан, в том числе юридических лиц, в
Администрации Максатихинского
муниципального округа Тверской области

РЕКОМЕНДУЕМЫЙ ОБРАЗЕЦ

Сопроводительное письмо



**А Д М И Н И С Т Р А Ц И Я
МАКСАТИХИНСКОГО
МУНИЦИПАЛЬНОГО ОКРУГА**

171900, Тверская область, п. Максатиха пл. Свободы, 2
тел. (48-253) 2-13-12, факс: (48-253) 2-11-40,
maksatiha-adm.ru
ОКПО: 04028863,
ИНН / КПП 6932001025 / 693201001

№ _____
на № _____ от _____

Наименование органа государственной
власти Тверской области, органа местного
самоуправления, иного органа

Фамилия, имя, отчество
руководителя

Зарегистрировано в Администрации
Максатихинского муниципального округа
«__» _____ 20__ г. № _____

В соответствии с частями 3 и 5 статьи 8 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» направляем на рассмотрение обращение, поступившее в Администрацию Максатихинского муниципального округа (на имя Главы Лихославльского муниципального округа Тверской области).

Автор(ы): _____
(Ф.И.О. автора обращения)

О результатах просьба сообщить заявителю и в Администрацию Максатихинского муниципального округа Тверской области.

Приложение: на (количество листов) л.

Руководитель _____

подпись

инициалы, фамилия

Исп. Ф.И.О.,
+7(000) 000-00-00

Приложение 4
к Порядку организации работы с
обращениями граждан, объединений
граждан, в том числе юридических лиц, в
Администрации Максатихинского
муниципального округа Тверской области

РЕКОМЕНДУЕМЫЙ ОБРАЗЕЦ

УВЕДОМЛЕНИЕ



**А Д М И Н И С Т Р А Ц И Я
М А К С А Т И Х И Н С К О Г О
М У Н И Ц И П А Л Ь Н О Г О О К Р У Г А**

171900, Тверская область, п.Максатиха пл.Свободы,2
тел.(48-253) 2-13-12 , факс: (48-253)2-11-40,
maksatiha-adm.ru
ОКПО: 04028863,
ИНН / КПП 6932001025/ 693201001

№ _____
на № _____ от _____

Фамилия, имя, отчество
автора обращения (для сведения)

Почтовый адрес (адрес электронной
почты) автора обращения

Сообщаем, что Ваше обращение, поступившее в Администрацию Максатихинского муниципального округа Тверской области (зарегистрировано «__» _____ 20__ г. № __), в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» направлено на рассмотрение в

_____ (наименование органа государственной власти Тверской области, органа местного самоуправления, иного органа)

с просьбой проинформировать Вас и Администрацию Максатихинского муниципального округа о результатах рассмотрения.

Руководитель

_____ подпись

_____ инициалы, фамилия

Исп. Ф.И.О.,
+7(000) 000-00-00

Приложение 5
к Порядку организации работы с
обращениями граждан, объединений
граждан, в том числе юридических лиц, в
Администрации Максатихинского
муниципального округа Тверской области
РЕКОМЕНДУЕМЫЙ ОБРАЗЕЦ

**Уведомление гражданину при поступлении обращения, в котором обжалуется
судебное решение**



**А Д М И Н И С Т Р А Ц И Я
МАКСАТИХИНСКОГО
МУНИЦИПАЛЬНОГО ОКРУГА**

171900, Тверская область, п.Максатиха пл.Свободы,2
тел.(48-253) 2-13-12 , факс: (48-253)2-11-40,

maksatiha-adm.ru

ОКПО: 04028863,

ИНН / КПП 6932001025/ 693201001

№ _____
на № _____ от _____

Фамилия, имя, отчество
автора обращения

Почтовый адрес (адрес электронной
почты) автора обращения

Зарегистрировано в Администрации
Максатихинского муниципального округа
«__» _____ 20__ г. № _____

На Ваше обращение, поступившее в Администрацию Максатихинского муниципального округа Тверской области, сообщаем, что согласно статье 120 Конституции Российской Федерации и статьям 1, 5 Федерального конституционного закона от 31.12.1996 № 1-ФКЗ «О судебной системе Российской Федерации» суды осуществляют судебную власть самостоятельно, независимо от чьей бы то ни было воли, подчиняясь только Конституции Российской Федерации и закону. Исходя из данных конституционных норм, органы местного самоуправления не вправе вмешиваться в деятельность судей и оказывать на них давление.

Участники процесса вправе обжаловать судебные акты в порядке, установленном _____ (гражданским, уголовным, арбитражным, административным) процессуальным законодательством Российской Федерации.

С учетом изложенного и на основании части 2 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» Ваше обращение и приложенные к нему материалы возвращаются.

Приложение: на (число листов) л.

Руководитель

подпись

инициалы, фамилия

Приложение 6
к Порядку организации работы с
обращениями граждан, объединений
граждан, в том числе юридических лиц, в
Администрации Максатихинского
муниципального округа Тверской области

РЕКОМЕНДУЕМЫЙ ОБРАЗЕЦ

**Уведомление гражданину при поступлении некорректного по содержанию
обращения**



**А Д М И Н И С Т Р А Ц И Я
МАКСАТИХИНСКОГО
МУНИЦИПАЛЬНОГО ОКРУГА**

171900, Тверская область, п.Максатиха пл.Свободы,2
тел.(48-253) 2-13-12 , факс: (48-253)2-11-40,
maksatiha-adm.ru
ОКПО: 04028863,
ИНН / КПП 6932001025/ 693201001

№ _____
на № _____ от _____

Фамилия, имя, отчество
автора обращения

Почтовый адрес (адрес электронной
почты) автора обращения

Зарегистрировано в Администрации
Максатихинского муниципального округа
«__» _____ 20__ г. № _____

Ваше обращение, поступившее в Администрацию Максатихинского муниципального округа Тверской области, рассмотрено и оставлено без ответа в соответствии с частью 3 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», согласно которой государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо при получении обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов.

Уведомляем Вас о недопустимости злоупотребления правом на обращение в государственные органы и органы местного самоуправления.

Руководитель

подпись

инициалы, фамилия

Исп. Ф.И.О.,
+7(000) 000-00-00

Приложение 7
к Порядку организации работы с
обращениями граждан, объединений
граждан, в том числе юридических лиц, в
Администрации Максатихинского
муниципального округа Тверской области

РЕКОМЕНДУЕМЫЙ ОБРАЗЕЦ

Уведомление гражданину по обращению, текст которого не поддается прочтению



**А Д М И Н И С Т Р А Ц И Я
М А К С А Т И Х И Н С К О Г О
М У Н И Ц И П А Л Ь Н О Г О О К Р У Г А**

171900, Тверская область, п.Максатиха пл.Свободы,2
тел.(48-253) 2-13-12, факс: (48-253)2-11-40,

maksatiha-adm.ru

ОКПО: 04028863,

ИНН / КПП 6932001025/ 693201001

№ _____
на № _____ от _____

Фамилия, имя, отчество
автора обращения

Почтовый адрес (адрес электронной
почты) автора обращения

Зарегистрировано в Администрации
Максатихинского муниципального округа

«__» _____ 20__ г. № _____

В связи с тем, что текст Вашего обращения, поступившего на имя (в адрес) Главы Максатихинского муниципального округа Тверской области из (по) _____, не поддается прочтению, на основании части 4 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» Ваше обращение, поступившее в Администрацию Максатихинского муниципального округа Тверской области, оставлено без рассмотрения.

Руководитель

подпись

инициалы, фамилия

Исп. Ф.И.О.,
+7(000) 000-00-00

Приложение 8
к Порядку организации работы с
обращениями граждан, объединений
граждан, в том числе юридических лиц, в
Администрации Максатихинского
муниципального округа Тверской области

РЕКОМЕНДУЕМЫЙ ОБРАЗЕЦ

Уведомление гражданину при поступлении неоднократного обращения



**А Д М И Н И С Т Р А Ц И Я
М А К С А Т И Х И Н С К О Г О
М У Н И Ц И П А Л Ь Н О Г О О К Р У Г А**

171900, Тверская область, п.Максатиха пл.Свободы,2
тел.(48-253) 2-13-12, факс: (48-253)2-11-40,
maksatiha-adm.ru
ОКПО: 04028863,
ИНН / КПП 6932001025/ 693201001

№ _____
на № _____ от _____

Фамилия, имя, отчество
автора обращения

Почтовый адрес (адрес электронной
почты) автора обращения

Зарегистрировано в Администрации
Максатихинского муниципального округа
«__» _____ 20__ г. № _____

Ваше обращение, поступившее в Администрацию Максатихинского муниципального округа Тверской области, рассмотрено.

В данном обращении содержится вопрос, на который Вам неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства.

В соответствии с частью 5 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» в случае, если в 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, руководитель органа местного самоуправления, должностное лицо, либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу.

На основании вышеизложенного уведомляем, что переписка с Вами по данному вопросу прекращена.

Руководитель

Исп. Ф.И.О.,
+7(000) 000-00-00

подпись

инициалы, фамилия

Приложение 9
к Порядку организации работы с
обращениями граждан, объединений
граждан, в том числе юридических лиц, в
Администрации Максатихинского
муниципального округа Тверской области

РЕКОМЕНДУЕМЫЙ ОБРАЗЕЦ

**Уведомление гражданину, ответ которому не может быть дан без разглашения
сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным
законом тайну**



**А Д М И Н И С Т Р А Ц И Я
М А К С А Т И Х И Н С К О Г О
М У Н И Ц И П А Л Ь Н О Г О О К Р У Г А**

171900, Тверская область, п.Максатиха пл.Свободы,2
тел.(48-253) 2-13-12 , факс: (48-253)2-11-40,
maksatiha-adm.ru
ОКПО: 04028863,
ИНН / КПП 6932001025/ 693201001

№ _____
на № _____ от _____

Фамилия, имя, отчество
автора обращения

Почтовый адрес (адрес электронной
почты) автора обращения

Зарегистрировано в Администрации
Максатихинского муниципального округа
«__» _____ 20__ г. № _____

В связи с тем, что ответ на Ваше обращение не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, в соответствии с частью 6 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» сообщаем о невозможности направления Вам ответа по существу поставленного в обращении вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

Руководитель

подпись

инициалы, фамилия

Исп. Ф.И.О.,
+7(000) 000-00-00

Приложение 10
к Порядку организации работы с обращениями
граждан, объединений граждан, в том числе
юридических лиц, в Администрации
Максатихинского муниципального округа
Тверской области

Карточка регистрации личного приема граждан № _____ от _____

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» даю согласие на обработку моих персональных данных.

(подпись гражданина)

(инициалы, фамилия)

Фамилия, имя, отчество, должностного лица, проводившего прием: _____

Фамилия, имя, отчество
гражданина: _____

Почтовый адрес: _____

Телефон: _____

Содержание
обращения: _____

Отметка о полученной корреспонденции от гражданина

Результат рассмотрения
(резолуция)*: _____

(подпись должностного лица,
проводившего прием)

(дата)

** Проставляется отметка о согласии/несогласии гражданина на получение устного ответа по существу поставленных в обращении вопросов.*

Приложение 11
к Порядку организации работы с обращениями
граждан, объединений граждан, в том числе
юридических лиц, в Администрации
Максатихинского муниципального округа
Тверской области

РЕКОМЕНДУЕМЫЙ ОБРАЗЕЦ

Продлить
срок рассмотрения обращения
до « ____ » _____ 20 ____ г.

Должность подпись инициалы, фамилия

« ____ » _____ 20 ____ г.

**ХОДАТАЙСТВО
о продлении срока рассмотрения обращения**

Мною рассматривается обращение гражданина (ки) _____

(фамилия, имя, отчество)

зарегистрированное в Администрации Максатихинского муниципального округа « ____ »
____ 20 ____ г. вход. № _____

О _____

(указывается тема обращения)

Срок рассмотрения истекает « ____ » _____ 20 ____ г.

В настоящее время возникла необходимость продления срока рассмотрения обращения до
« ____ » _____ 20 ____ г. по следующим основаниям:

« ____ » _____ 20 ____ г.

(должность) (подпись) (инициалы, фамилия должностного лица)