



**АДМИНИСТРАЦИЯ  
КРАСНОЛИМАНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО ОКРУГА  
ДОНЕЦКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

19. 07. 2024

№ 50

**Об утверждении Положения «О порядке рассмотрения обращений  
и организации личного приема граждан  
в Администрации Краснолиманского муниципального округа  
Донецкой Народной Республики»**

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», руководствуясь Уставом муниципального образования Краснолиманский муниципальный округ Донецкой Народной Республики, принятым решением Краснолиманского муниципального совета Донецкой Народной Республики от 25.10.2023 № 20, Положением об Администрации Краснолиманского муниципального округа Донецкой Народной Республики, утвержденным решением Краснолиманского муниципального совета Донецкой Народной Республики от 10.11.2023 № 25, Администрация Краснолиманского муниципального округа Донецкой Народной Республики

**ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Утвердить Положение «О порядке рассмотрения обращений и организации личного приема граждан в Администрации Краснолиманского муниципального округа Донецкой Народной Республики» (прилагается).
2. Опубликовать настоящее постановление в сетевом издании Государственная информационная система нормативных правовых актов Донецкой Народной Республики (ГИС НПА ДНР), доменное имя сайта - gisnra-dnr.ru.

3. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования и распространяет свое действие на правоотношения, возникшие с 18.01.2024.

4. Контроль исполнения настоящего постановления оставляю за собой.

Глава муниципального образования  
Краснолиманский муниципальный округ  
Донецкой Народной Республики



А. М. Петрикин



УТВЕРЖДЕНО  
постановлением Администрации  
Краснолиманского муниципального  
округа Донецкой Народной Республики

от 19.07.2024 № 50

## ПОЛОЖЕНИЕ

### О порядке рассмотрения обращений и организации личного приема граждан в Администрации Краснолиманского муниципального округа Донецкой Народной Республики»

#### 1. Общие положения

1.1. Положение о порядке рассмотрения обращений граждан и организации личного приема граждан в Администрации Краснолиманского муниципального округа Донецкой Народной Республики (далее Положение) разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Положением об Администрации Краснолиманского муниципального округа Донецкой Народной Республики, иных нормативных правовых актов, регулирующих порядок рассмотрения обращений граждан.

1.2. Положение в Администрации Краснолиманского муниципального округа Донецкой Народной Республики разработано в целях совершенствования работы отраслевых (функциональных) органов и должностных лиц Администрации Краснолиманского муниципального округа Донецкой Народной Республики с письменными и устными обращениями.

1.3. Положение в Администрации Краснолиманского муниципального округа Донецкой Народной Республики определяет единый порядок организации работы по рассмотрению письменных и устных обращений, правила ведения делопроизводства по обращениям, сроки рассмотрения обращений, систему централизованного учёта и анализа содержания обращений.

1.4. Положение в Администрации Краснолиманского муниципального округа Донецкой Народной Республики не распространяется на:

1.4.1. Обращения, подлежащие рассмотрению в установленном федеральными конституционными законами, федеральными законами порядке, отличном от установленного Федеральным законом от 02.05.2006. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», в том числе:

- запросы о предоставлении информации о деятельности Администрации Краснолиманского муниципального округа Донецкой Народной Республики, поступившие от заявителей, осуществляющих поиск информации о деятельности Администрации Краснолиманского муниципального округа Донецкой Народной Республики;

- запросы о предоставлении муниципальной услуги, межведомственные запросы о предоставлении документов и информации, необходимых для предоставления государственных или муниципальных услуг, иные документы, рассмотрение которых осуществляется в порядке, установленном Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

- документы, связанные с заключением и реализацией гражданских правовых договоров в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения муниципальных нужд;

- уведомления о проведении публичных мероприятий.

1.4.2. Служебные письма, запросы - официальные документы, используемые в текущей деятельности Администрации Краснолиманского муниципального округа Донецкой Народной Республики, не содержащие в приложении обращений граждан.

1.4.3. Обращения юридических лиц, в которых не содержатся рекомендации по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества:

- просьбы о содействии в реализации конституционных прав и свобод граждан и других лиц;

- сообщения о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц;

- критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

- просьбы о восстановлении или защите нарушенных прав, свобод или законных интересов граждан и других лиц.

1.4.4. Обращения юридических лиц, не содержащие в приложении обращений граждан.

1.4.5. Депутатские запросы, не содержащие в приложении обращений граждан.

1.4.6. Публичные «открытые» письма.

1.4.7. Резюме.

1.4.8. Документы, которые содержат исключительно: поздравления, соболезнования, благодарность, оценку деятельности Администрации Краснолиманского муниципального округа Донецкой Народной Республики.

1.4.9. Иные документы, подлежащие регистрации в соответствии с Положением «О порядке рассмотрения обращений и организации личного приема граждан в Администрации Краснолиманского муниципального

округа Донецкой Народной Республики».

1.5. Рассмотрение обращений осуществляется Главой муниципального образования Краснолиманский муниципальный округ Донецкой Народной Республики, первым заместителем Главы Администрации Краснолиманского муниципального округа, заместителями Главы Администрации Краснолиманского муниципального округа, управляющим делами Администрации Краснолиманского муниципального округа Донецкой Народной Республики, начальниками отделов, заведующими секторов Администрации Краснолиманского муниципального округа Донецкой Народной Республики, иными уполномоченными лицами в соответствии с компетенцией и является прямой служебной обязанностью.

1.6. Рассмотрение обращений осуществляется бесплатно.

1.7. Организация, совершенствование форм и методов ведения делопроизводства по обращениям, методическое руководство деятельности Администрации Краснолиманского муниципального округа Донецкой Народной Республики по рассмотрению обращений осуществляются отделом делопроизводства и работы с обращениями граждан.

## **2. Право граждан на обращение**

2.1. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц в Администрацию Краснолиманского муниципального округа Донецкой Народной Республики и должностным лицам, на которых возложено осуществление публично значимых функций.

2.2. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

## **3. Основные термины, используемые в настоящем Положении**

3.1. Для целей настоящего Положения используются следующие основные термины:

1) обращение гражданина (далее - обращение) - направленное в орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в орган местного самоуправления- обращение заявителя на личном приеме;

2) предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности органа местного самоуправления;

3) заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод

других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

4) жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

5) должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в органе местного самоуправления;

6) электронный документ - документированная информация, представленная в электронной форме, то есть в виде, пригодном для восприятия человеком с использованием информационно-телекоммуникационных сетей и обработки в информационных системах;

7) заявитель - гражданин Российской Федерации, иностранный гражданин, лицо без гражданства, объединение граждан (представитель объединения граждан), в том числе юридические лица, обративший(ее)ся в письменной форме, в форме электронного документа или устной форме;

8) рассмотрение обращений - действия Администрации Краснолиманского муниципального округа Донецкой Народной Республики, должностного лица либо уполномоченного лица Администрации Краснолиманского муниципального округа Донецкой Народной Республики, предусмотренные Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и направленные на объективное, всестороннее и своевременное принятие решения(й) по существу поставленного(ых) в обращении вопроса(ов);

9) объективность - достоверность информации, полученной официальным, открытым способом в результате непосредственного ознакомления с фактами, документами, с оценкой фактов, документов на их подлинность и соответствие установленным требованиям при одинаковом подходе, независимо от пола, расы, возраста, национальности, состояния психического здоровья, социального и имущественного положения, вероисповедания и других различий заявителя(ей);

10) всесторонность - разрешение по существу всех вопросов, поставленных в обращении, с учётом всех доводов всех участников и оценкой на достаточность и достоверность информации, необходимой для принятия решения по поставленным в обращении вопросам;

11) письменный ответ на обращение - служебный документ, направляемый заявителю(ям) в письменной форме по почтовому адресу либо в форме электронного документа по адресу электронной почты, содержащий информацию:

- о результатах объективного и всестороннего рассмотрения обращения с правовым обоснованием, принятых по результатам рассмотрения

содержащего(их)ся в обращении вопроса (ов) решения(ий);

- о возвращении ему жалобы с разъяснением права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд в случае, если невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, в связи с законодательным запретом направлять жалобы

на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется;

- о возвращении ему обращения, в котором обжалуется судебное решение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

- о недопустимости злоупотребления правом, если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, без ответа по существу поставленных в нем вопросов или с ответом по существу поставленных в нем вопросов, а также с уведомлением о направлении обращения в компетентные правоохранительные органы в необходимых случаях;

- о невозможности прочтения текста обращения, не поддающегося прочтению, и оставлении его без ответа по существу поставленных в обращении вопросов и не направления на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в государственное(ые) или муниципальное(ые) учреждение(я), осуществляющее(ие) публично значимые функции, иную(ые) организацию(и) и их должностному(ым) лицу(ам), в соответствии с их компетенцией, если фамилия и почтовый адрес либо адрес электронной почты заявителя поддаются прочтению;

- о прекращении переписки по данному вопросу, если в обращении содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались ответы в письменной форме или в форме электронного документа по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства - при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу;

- о невозможности дать ответ по существу поставленного в обращении вопроса в связи с недопустимостью разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

12) устный ответ на обращение - данный должностным лицом в ходе личного приёма заявителя:

- ответ в устной форме с согласия заявителя в случае, если изложенные заявителем в обращении в устной форме факты и обстоятельства являются

очевидными и не требуют дополнительной проверки, с занесением соответствующей записи в карточку личного приёма заявителя;

- отказ в дальнейшем рассмотрении обращения, если заявителю ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

13) коллективное обращение – совместное обращение двух и более заявителей по общему для них вопросу, а также обращение от имени трудовых коллективов, членов одной семьи;

14) повторное обращение - второе обращение одного(их) и того(тех) же заявителей в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления, в одно(у) и то(у) же государственное или муниципальное учреждение или иную организацию, осуществляющее(ую) публично значимые функции, к одному и тому же должностному или уполномоченному лицу;

15) контрольное обращение - обращение заявителя(ей), направленное должностным лицом либо уполномоченным лицом с сопроводительным документом для рассмотрения в Администрацию Краснолиманского муниципального округа, с запросом документов и материалов о результатах рассмотрения;

16) принятие мер - выполнение действий в соответствии с принятым по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, решением - «поддержано» по полному фактическому разрешению поставленного в обращении вопроса, то есть по фактической реализации предложения по фактическому удовлетворению заявления или жалобы;

17) адресат - государственный орган, орган местного самоуправления, государственное или муниципальное учреждение или иная организация, осуществляющее(ая) публично значимые функции, в адрес которого(ой) направлено обращение, или должностное лицо, на имя которого направлено обращение;

18) адресант - заявитель, направивший обращение с указанием информации, позволяющей его определить;

19) сопроводительный документ - служебный документ, направленный с приложением обращения заявителя(ей) для его рассмотрения, либо направленный для предоставления запрашиваемой информации, с приложением запроса;

20) вторичное обращение - обращение, содержащее вопрос, решение которого не входит в компетенцию Администрации Краснолиманского муниципального округа Донецкой Народной Республики, но содержащее информацию заявителя о рассмотрении данного вопроса ранее государственным органом, иным органом местного самоуправления, государственным или муниципальным учреждением или иной организацией, осуществляющим(ей) публично значимые функции, или должностным лицом, в компетенцию которого(ой) входит решение содержащегося в обращении вопроса.



#### **4. Права гражданина при рассмотрении обращения**

4.1. При рассмотрении обращения Администрацией Краснолиманского муниципального округа или должностным лицом гражданин имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе 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, установленных Федеральным законом, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, другой орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;
- обращаться с жалобой 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.

#### **5. Порядок рассмотрения письменных обращений**

5.1. В Администрации Краснолиманского муниципального округа Донецкой Народной Республики делопроизводство по обращениям ведётся отдельно от других видов делопроизводства.

5.2. Должностные лица Администрации Краснолиманского муниципального округа Донецкой Народной Республики осуществляют в пределах своей компетенции контроль соблюдения порядка и сроков рассмотрения обращений, анализируют содержание обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

5.3. Муниципальные служащие, специалисты Администрации Краснолиманского муниципального округа Донецкой Народной Республики, осуществляющие работу с обращениями граждан в порядке исполнения поручений должностных лиц Администрации Краснолиманского муниципального округа Донецкой Народной Республики или в порядке исполнения обязанностей муниципальной службы, несут персональную ответственность, установленную законодательством Российской Федерации, за объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан и организаций.

5.4. Письменные обращения могут быть доставлены непосредственно заявителями, поступить по почте электронной почте,

платформе обратной связи.

5.5. Приём, обработка, регистрация, организация рассмотрения письменных обращений осуществляется специалистами отдела делопроизводства и работы с обращениями граждан Администрации Краснолиманского муниципального округа Донецкой Народной Республики.

5.6. При ответах на телефонные звонки ответственные лица подробно, в вежливой (корректной) форме информируют заявителей по интересующим их вопросам. Ответ должен начинаться с информации о наименовании органа, в который обратился заявитель, фамилии, имени, отчестве ответственного лица, принявшего телефонный звонок. При невозможности ответственного лица, принявшего телефонный звонок, ответить на поставленный вопрос заявителю должен быть сообщён телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

5.7. Порядок рассмотрения письменных обращений распространяется на обращения, поступившие в форме электронного документа.

## **6. Прием, обработка, регистрация письменных обращений**

6.1. Обращения подаются в отдел делопроизводства и работы с обращениями граждан Администрации Краснолиманского муниципального округа Донецкой Народной Республики.

6.2. В процессе обработки поступившего обращения ответственные лица вскрывают конверты, проверяют соответствие адресата, комплектность и целостность вложений (разорванные письма или документы подклеиваются), прикрепляют конверт (при наличии) к тексту обращения, в правом верхнем углу первого листа письма указывают дату поступления обращения.

6.3. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в орган местного самоуправления или должностному лицу.

Поступившее обращение регистрируется в журнале регистрации обращений граждан с присвоением номера регистрации обращения.

Обращение прочитывается ответственным лицом, определяется его тематика, в журнале регистрации обращений граждан указывается содержание вопросов, поставленных в обращении. Аннотация должна быть краткой, четкой, отражать содержание всех поставленных вопросов, при этом допускаются только общепринятые сокращения и аббревиатуры.

6.4. На письменном обращении в правой части нижнего поля первого листа проставляется регистрационный штамп, в котором указываются регистрационный номер и дата.

6.5. Обращение, поступившее в орган местного самоуправления в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном

настоящим Положением. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

6.6. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации Краснолиманского муниципального округа Донецкой Народной Республики, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного Федеральным законом.

6.7. Ошибочно поступившие письма (не по адресу) пересылаются ответственными лицами по назначению, если известен адрес получателя. В противном случае возвращаются адресанту.

6.8. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением, а также требования к письменному обращению устанавливаются Федеральным законом.

## **7. Обязательность принятия обращения к рассмотрению**

7.1. Обращение, поступившее в Администрацию Краснолиманского муниципального округа Донецкой Народной Республики или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

7.2. Должностные лица Администрацию Краснолиманского муниципального округа Донецкой Народной Республики обязаны организовать работу по рассмотрению обращений граждан, обеспечивать необходимые условия для быстрого и эффективного рассмотрения обращений граждан, личного приема граждан должностными лицами, правомочными принимать решения по существу обращений граждан.

7.3. В случае необходимости, рассматривающие обращение специалисты обеспечивают его рассмотрение с выездом на место.

## **8. Рассмотрение обращения**

8.1. Глава муниципального образования Краснолиманский муниципальный округ Донецкой Народной Республики или первый заместитель Главы Администрации Краснолиманского муниципального округа Донецкой Народной Республики знакомится с текстом обращения, прилагаемыми к нему документами, принимает решение о рассмотрении обращения.

8.2. После накладывания резолюции, отделом делопроизводства

и работы с обращениями граждан Администрации Краснолиманского муниципального округа Донецкой Народной Республики:

- передаётся обращение ответственному (ым) исполнителю(ям);
- осуществляется контроль исполнения поручений.

8.3. Письменное обращение, поступившее в Администрацию Краснолиманского муниципального округа Донецкой Народной Республики, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации, осуществлённой ответственным лицом.

8.4. В исключительных случаях при необходимости дополнительного изучения и проработки вопросов, поставленных в обращении, срок рассмотрения обращения может быть продлён не более чем на 30 дней, о чем уведомляется заявитель.

8.5. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации Краснолиманского муниципального округа Донецкой Народной Республики в течение 7 дней со дня регистрации направляется в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

8.6. Специалист Администрации Краснолиманского муниципального округа Донецкой Народной Республики, которому поручено рассмотрение вопросов, поставленных в обращении, обязан своевременно и по существу рассмотреть обращение и принять по нему решение в порядке, установленном действующим законодательством, при этом:

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

- запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

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

- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, установленных Федеральным законом.

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

8.7. Окончательные ответы по обращениям готовятся специалистами Администрации Краснолиманского муниципального округа Донецкой Народной Республики и подписываются Главой муниципального образования Краснолиманский муниципальный округ Донецкой Народной Республики или по его поручению одним из заместителей.

8.8. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Администрацию Краснолиманского муниципального округа Донецкой Народной Республики или должностному лицу в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Администрацию Краснолиманского муниципального округа Донецкой Народной Республики или должностному лицу в письменной форме. Кроме того, на поступившее в Администрацию Краснолиманского муниципального округа Донецкой Народной Республики 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 от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" на официальном сайте данных органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

8.9. Обращения граждан считаются рассмотренными, если разрешены все поставленные в них вопросы, по ним приняты необходимые меры и даны исчерпывающие ответы, соответствующие действующему законодательству.

8.10. Не допускается направление для рассмотрения по существу жалоб тем органам и должностным лицам, действия (бездействие) и решения которых обжалуются.

8.11. Коллективные обращения граждан, в т. ч. принятые на собраниях, конференциях, митингах, подлежат рассмотрению в соответствии с настоящим Положением, регулирующим порядок рассмотрения письменных обращений.

## **9. Порядок рассмотрения отдельных обращений граждан**

9.1. В случае если в письменном 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 государственный орган в соответствии с его компетенцией.

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

9.3. Орган местного самоуправления или должностное лицо при получении письменного 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.

9.4. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и 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.

9.5. В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не даётся, и 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.

9.6. 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, 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 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.

9.7. В случае поступления в орган местного самоуправления или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте данных государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

9.8. 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.

9.9. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в соответствующий орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу.

9.10. 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 высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

## **Статья 10. Личный прием граждан**

10.1. Личный прием граждан в Администрации Краснолиманского муниципального округа Донецкой Народной Республики проводится Главой муниципального образования Краснолиманский муниципальный округ, его заместителями, управляющим делами и специалистами. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах размещаются на официальном сайте муниципального образования Краснолиманский муниципальный округ Донецкой Народной Республики.

10.2. Запись на личный приём проводится сотрудником отдела делопроизводства и работы с обращениями граждан Администрации Краснолиманского муниципального округа в журнале предварительной записи, который заполняется согласно документам, удостоверяющим личность гражданина и подтверждающим его социальный статус. Предварительная запись граждан на личный прием прекращается за два рабочих дня до его проведения.

10.3. Сотрудник отдела делопроизводства и работы с обращениями граждан Администрации Краснолиманского муниципального округа, ответственный за организацию и проведение личного приема граждан:

10.3.1. Во время предварительной записи граждан на личный прием проводит собеседование, по результатам которого:

- выясняет фамилию, имя и отчество, место жительства гражданина, содержание вопроса, должностных лиц, к которым он обращался по месту жительства и решение, которое было принято по этому вопросу;

- изучает вопрос, с которым гражданин желает обратиться на личный прием к руководству Администрации Краснолиманского муниципального округа;

- разъясняет порядок рассмотрения поставленных вопросов руководству Администрации Краснолиманского муниципального округа, руководителям других учреждений и организаций, в полномочия которых входит решение поставленного вопроса, в случае, когда гражданин впервые обращается в Администрацию Краснолиманского муниципального округа;

- проводит запись в журнале личного приёма граждан, на основании которой формируются регистрационно-контрольные карточки;

- сообщает гражданину о дне, времени и месте его приёма руководством Администрацию Краснолиманского муниципального округа.

В случае повторного обращения гражданина в Администрацию Краснолиманского муниципального округа, проверяет результат решения вопроса должностным лицом, к которому заявитель обращался и, если вопрос не решен по сути, вносит данные заявителя в список граждан, желающих обратиться на приём к руководству Администрации Краснолиманского муниципального округа.

10.4. Сотрудник отдела делопроизводства и работы с обращениями граждан Администрации Краснолиманского муниципального округа:

- составляет список граждан, которые записаны на приём и за два рабочих дня до дня проведения приёма граждан предоставляет его Главе муниципального образования Краснолиманский муниципальный округ для рассмотрения и согласования;

- обеспечивает подборку документов и материалов по вопросам, которые будут рассматриваться на личном приёме Главой муниципального образования Краснолиманский муниципальный округ;

- приглашает принять участие в приеме граждан руководителей структурных подразделений и территориальных органов Администрации Краснолиманского муниципального округа;

- присутствует на личном приеме Главы муниципального образования Краснолиманский муниципальный округ, обеспечивает организацию его проведения, документальное оформление резолюций и поручений по результатам приема;

- контролирует своевременное выполнение исполнителями поручений, данных на приеме Главой муниципального образования Краснолиманский муниципальный округ, первым заместителем Главы Администрации Краснолиманского муниципального округа, заместителями Главы Администрации Краснолиманского муниципального округа, управляющим делами Администрации Краснолиманского муниципального округа;

- согласовывает с исполнителями проекты информации и ответов заявителям, предоставляет их на ознакомление и подпись руководству Администрации Краснолиманского муниципального округа.

10.5. В случае, когда исполнителей, согласно резолюции, несколько, сбор информации и обобщение ответа гражданину осуществляет первый исполнитель. В случае, когда первым из них является первый заместитель Главы Администрации Краснолиманского муниципального округа, заместители Главы Администрации Краснолиманского муниципального округа или управляющий делами Администрации Краснолиманского муниципального округа, то подготовку проекта ответа проводит следующий исполнитель по резолюции, предварительно согласовав ответ с руководителем, который дал поручение.

10.6. Замена руководителя, осуществляющего прием, производится при необходимости в соответствии со схемой взаимозаменяемости



в Администрации Краснолиманского муниципального округа.

10.7. Содержание устного обращения к Главе муниципального образования Краснолиманский муниципальный округ заносится в карточку личного приема граждан. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

10.9. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию органа местного самоуправления или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

## **Статья 11. Результаты рассмотрения обращений**

11.1. По результатам рассмотрения обращений граждан орган или должностное лицо принимает одно из следующих решений:

- о полном или частичном удовлетворении обращения;
- об отказе (отклонении) полностью или частично в удовлетворении обращения;
- о направлении обращения по подведомственности.

11.2. Решения по обращениям граждан должны быть мотивированными.

11.3. В случае несогласия с решением, принятым органом местного самоуправления, гражданин вправе обжаловать его вышестоящему органу или должностному лицу либо в суд в установленном порядке

## **Статья 12. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений**

12.1. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, поступающих в Администрации Краснолиманского муниципального округа, осуществляют:

- Глава муниципального образования Краснолиманский муниципальный округ;
- органы прокуратуры и их должностные лица.

Администрация Краснолиманского муниципального округа и ее должностные лица осуществляют в пределах своей компетенции контроль

за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

12.2. Лица, виновные в нарушении установленного Федеральным законом порядка рассмотрения обращений граждан несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

### **Статья 13. Возмещение причиненных убытков и взыскание понесенных расходов при рассмотрении обращений**

13.1. Гражданин имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причиненных незаконным действием (бездействием) государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица при рассмотрении обращения, по решению суда.

13.2. В случае, если гражданин указал в обращении заведомо ложные сведения, расходы, понесенные в связи с рассмотрением обращения государственным органом, органом местного самоуправления или должностным лицом, могут быть взысканы с данного гражданина по решению суда.