



**АДМИНИСТРАЦИЯ  
МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
ГОРОДСКОГО ОКРУГА ДЕБАЛЬЦЕВО  
ДОНЕЦКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**  
от 12.08.2024 № 46

**Об организации работы с обращениями граждан  
в администрации городского округа Дебальцево**

В целях совершенствования организации и проведения системной работы с обращениями граждан в структурных подразделениях администрации городского округа Дебальцево, подведомственных предприятий, учреждений и организаций муниципального образования городского округа Дебальцево, которые предоставляют услуги населению, оказания методической и практической помощи специалистам, ответственным за данное направление работы, осуществления отдельных государственных полномочий по контролю за состоянием организации работы с обращениями граждан, на основании Федерального конституционного закона от 04.10.2022 № 5-ФКЗ «О принятии в Российскую Федерацию Донецкой Народной Республики и образовании в составе Российской Федерации нового субъекта-Донецкой Народной Республики» (ред. от 25.12.2023), Федерального закона от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федерального закона № 25-ФЗ «О муниципальной службе в Российской Федерации» (с изменениями), Федерального закона от 21.12.2021 № 414-ФЗ «Об общих принципах организации публичной власти в субъектах Российской Федерации» (с изменениями), Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» (с изменениями), Федерального закона от 25.12.2008 № 273-ФЗ «О противодействии коррупции» (с изменениями), Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Закона Донецкой Народной Республики от 20.02.2015 № 13-1НС «Об обращениях граждан» (с изменениями), руководствуясь пунктом 4.7, подпунктом 11, раздела 4 и пункта 4, раздела 4 Положения об администрации городского округа Дебальцево Донецкой Народной Республики, утвержденного решением Дебальцевского городского совета от 10.11.2023 № 1/7-3 администрация городского округа Дебальцево

**ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Утвердить Порядок работы по рассмотрению обращений граждан в администрации городского округа Дебальцево (далее – Порядок) согласно приложению (прилагается).

2. Руководителям структурных подразделений администрации городского округа Дебальцево обеспечить соблюдение Порядка при работе по рассмотрению обращений граждан на территории муниципального образования городского округа Дебальцево.

3. Координацию работы по исполнению настоящего постановления возложить на отдел делопроизводства и контроля администрации городского округа Дебальцево (Варварюк).

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на управляющего делами администрации городского округа Дебальцево Рудакову И.А.

5. Настоящее постановление опубликовать в сетевом издании Государственная информационная система нормативных правовых актов Донецкой Народной Республики, доменное имя сайта gisnra-dnr.ru.

6. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

Глава муниципального образования  
городского округа Дебальцево  
Донецкой Народной Республики



С. В. Желновач



УТВЕРЖДЕН

Приложение к постановлению администрации  
муниципального образования  
городского округа Дебальцево  
от 12.08.2024 № 46

**ПОРЯДОК**  
**работы по рассмотрению обращений граждан**  
**в администрации городского округа Дебальцево**

**1. Общие положения.**

1.1. Порядок работы по рассмотрению обращений граждан в администрации городского округа Дебальцево (далее Порядок) разработан в целях повышения качества работы администрации городского округа Дебальцево (далее – администрация) с письменными и устными обращениями граждан, а так же организации личного приема граждан должностными лицами администрации, на основании Конституции Российской Федерации, Федерального конституционного закона от 04.10.2022 № 5-ФКЗ «О принятии в Российскую Федерацию Донецкой Народной Республики и образовании в составе Российской Федерации нового субъекта – Донецкой Народной Республики» (ред. от 25.12.2023), Федерального закона от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федерального закона № 25-ФЗ «О муниципальной службе в Российской Федерации» (последняя редакция), Федерального закона от 21.12.2021 № 414-ФЗ «Об общих принципах организации публичной власти в субъектах Российской Федерации» (последняя редакция), Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» (последняя редакция), Федерального закона от 25.12.2008 № 273-ФЗ «О противодействии коррупции» (последняя редакция), Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», а так же федеральные законы и иные правовые акты, Закона Донецкой Народной Республики от 20.02.2015 № 13-1НС «Об обращениях граждан» (с изменениями), в соответствии с Уставом муниципального образования городской округ Дебальцево Донецкой Народной Республики, Положением об администрации городского округа Дебальцево, муниципальными правовыми актами городского округа Дебальцево, Правилами внутреннего трудового распорядка администрации городского округа Дебальцево, положением об отделе делопроизводства и контроля администрации городского округа Дебальцево и настоящим Порядком работы по рассмотрению обращений граждан в администрации городского округа Дебальцево (далее – Порядок).

1.2. Основные понятия, используемые в Порядке:



1.2.1. Обращение гражданина (далее – обращение) – направленное в орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение (замечание), заявление (ходатайство) или жалоба, а также устное обращение гражданина в орган местного самоуправления.

1.2.2. Предложение (замечание) – обращение гражданина с рекомендацией по совершенствованию закона и иных нормативных правовых актов, деятельности органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества.

1.2.3. Заявление (ходатайство) – обращение гражданина с просьбой 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, недостатков в работе органов местного самоуправления, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц.

1.2.4. Жалоба – обращение гражданина с требованием о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

1.2.5. Должностное лицо – лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-хозяйственные функции в органе местного самоуправления.

1.2.6. Индивидуальное обращение – обращение одного гражданина.

1.2.7. Коллективное обращение – обращение двух и более граждан по общему для них вопросу, а также обращение, принятое на митинге или собрании путем голосования (подписанного инициатором коллективного обращения) или путем сбора подписей.

1.2.8. Электронное обращение – обращение гражданина (граждан), поступившее в форме электронного документа по электронным каналам связи (электронная почта, интернет-приемная и пр.).

1.2.9. Личный прием граждан – прием граждан руководящими работниками администрации по предварительной записи в соответствии с утвержденным графиком.

1.2.10. Первичное обращение – обращение, поступившее от данного автора по данному вопросу впервые.

1.2.11. Вторичное обращение – обращение, поступившее от того же автора по тому же вопросу до истечения срока рассмотрения его первичного обращения.

1.2.12. Повторное обращение – обращение, поступившее от того же автора по тому же вопросу, если со времени подачи первичного обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или автор не удовлетворен полученным ответом.

1.2.13. Неоднократные обращения – обращения одного и того же автора по вопросу, по которому автору уже давались (не менее двух раз) ответы по существу.



1.3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется главой муниципального образования городского округа Дебальцево (далее – Глава), первым заместителем главы администрации городского округа Дебальцево (далее – Первый заместитель главы), заместителем главы администрации городского округа Дебальцево (далее – Заместитель главы), управляющим делами администрации городского округа Дебальцево (далее – Управляющий делами) и иными лицами по их поручению.

1.4. Централизованный учет, классификацию, анализ поступивших на имя главы обращений граждан осуществляет главный специалист отдела делопроизводства и контроля администрации городского округа Дебальцево (далее – Главный специалист) согласно своим должностным обязанностям. Главный специалист обязан осуществлять контроль сроков исполнения поручений по обращениям граждан, поступившим на рассмотрение в администрацию. Своевременно информирует Главу, Управляющего делами, начальника отдела делопроизводства и контроля администрации городского округа Дебальцево (далее Начальник отдела), о нарушении сроков рассмотрения обращений. Главный специалист на основании полученной информации вносит предложения на имя Главы, Управляющего делами о применении мер дисциплинарного взыскания в отношении лиц, допустивших нарушение сроков рассмотрения, организует проведение совещаний с работниками администрации, иными заинтересованными лицами по вопросам, связанными с повышением качества рассмотрения и соблюдения сроков исполнения обращений в администрацию.

1.5. Почтовый адрес для направления письменных обращений граждан в администрацию: 284701, Российская Федерация, Донецкая Народная Республика, городской округ Дебальцево, город Дебальцево, улица Ленина, дом 12, электронная почта: [gorod.debaltsevo@mail.ru](mailto:gorod.debaltsevo@mail.ru).

## **2. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан.**

2.1. Прием обращений, поступивших через почтовое отделение, нарочным, курьером, с использованием факсимильной связи, с использованием электронной почты, федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал) осуществляется Главным специалистом.

2.2. Главный специалист проверяет правильность адресации и целостность упаковки корреспонденции, возвращает на почту ошибочно поступившие (не по адресу) письма, не вскрывая их, проводит сверку реестров на корреспонденцию, поступившую нарочным, курьером.

При вскрытии конверта, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), прикрепляет конверт к тексту обращения (только в случае, когда только по ним можно установить отправителя и его адрес или когда дата почтового штемпеля служит



подтверждением времени отправления и получения обращения) и передает для централизованного учета.

Конверты с пометкой «лично» не вскрываются и передаются адресату.

2.3. В случае получения конверта, нестандартного по весу, размеру, форме, имеющего неровности по бокам, заклеенного липкой лентой, имеющего странный запах, цвет, в конверте прощупываются вложения, не характерные для почтовых отправлений (порошок и т.д.), Главный специалист сообщает об этом Главе, не вскрывая конверт. Глава, в случае сообщения о поступлении опасного пакета, обязан незамедлительно принять меры для помещения пакета в любое изолированное помещение (при условии минимальной транспортировки) и сообщить о случившемся в правоохранительные органы.

2.4. Прием письменных обращений на имя Главы, поступивших непосредственно от гражданина или его законного представителя, запись на прием к Главе осуществляет Главный специалист ежедневно, за исключением выходных и праздничных дней в соответствии со следующим режимом рабочего времени:

Рабочие дни:

Понедельник-четверг: с 8-00 до 17-00

Пятница: с 8-00 до 15-45

Предпраздничные дни: с 8-00 до 16-00

Перерыв: с 12-00 до 12-45

Выходные дни: суббота, воскресенье

При приеме письменного обращения непосредственно от гражданина (или его законного представителя), по его просьбе, при предъявлении документа удостоверяющего личность гражданина, на копии письменного обращения проставляется регистрационный номер и заносится в журнал.

2.5. Поступившие и зарегистрированные обращения граждан передаются на рассмотрение Главе.

### **3. Порядок регистрации письменных обращений граждан.**

3.1. Обращения граждан подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в администрацию.

3.2. В случае поступления обращений во второй половине дня, предшествующего праздничным или выходным дням, их регистрация производится в рабочий день, следующий за праздничными выходными днями.

3.3. Обращения граждан, требующие срочного рассмотрения, а так же направленные в администрацию из федеральных и региональных органов власти, заявления граждан о проведении собраний, митингов, демонстраций, шествий, пикетирования регулируются в день поступления и направляются на рассмотрение Главе незамедлительно.

3.4. Регистрация письменных обращений производится путем присвоения порядкового номера. На лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу письменного обращения. В случае если место, предназначенное



для регистрации, занято текстом, регистрационный номер может быть проставлен в ином месте обеспечивающем его прочтение.

При регистрации обращению присваивается регистрационный индекс, который состоит из: начальной буквы фамилии заявителя (при коллективном обращении указывается аббревиатура КЛ) порядкового номера, который начинается ежегодно с номера 01.

Индекс, обозначающий тип поступления обращения:

- 1.1. – поступило по почте;
- 1.2. – поступило на личном приеме;
- 1.3. – поступило лично;
- 1.4. – поступило через администрацию Главы Донецкой Народной Республики;
- 1.5. – поступило через средства массовой информации;
- 1.6. – поступило через депутата;
- 1.7. – поступило через органы власти.

При поступлении повторного обращения после проставления регистрационного индекса обращения добавляется буква «п» (повторное обращение). Регистрационный индекс может быть дополнен другими обозначениями, которые обеспечивают систематизацию, поиск и хранение обращений.

3.5. Не подлежат рассмотрению обращения в случаях, предусмотренных статьей 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

3.6. Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать либо наименование органа местного самоуправления, в которые направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а так же свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

3.7. Обращение, поступившее в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Порядком. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, а так же почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме, либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

3.8. Регистрация обращений в форме заявлений производится в Журнале регистрации писем, заявлений и жалоб граждан (далее – Журнал) согласно приложению 1 (прилагается).

3.9. В Журнале в обязательном порядке указывается дата поступления, регистрации, порядковый номер, фамилия, имя, отчество автора обращения



(при наличии), социальное положение, место жительства, краткое содержание обращения, контрольный срок исполнения.

3.10. Обращения в форме писем, заявлений и жалоб, а также поступившие из вышестоящих органов власти подлежат учету в регистрационно-контрольных карточках (далее – Карточка) согласно приложению 2 (прилагается). Порядковый номер в карточке содержит начальную букву фамилии автора обращения.

3.11. В учетно-регистрационную карточку вносятся следующие сведения:

3.11.1. Фамилия, имя, отчество автора обращения, дата поступления и регистрационный номер обращения. Если гражданин направляет письмо через второе лицо, то указывается фамилия автора письма. Если письмо подписано несколькими авторами, то в графе «Ф.И.О.» пишется «коллективное» и указываются данные лица, чей адрес указан для ответа или лица, чья фамилия указана первой.

3.11.2. Отметка о том, кому первоначально было адресовано письмо (указывается орган государственной, федеральной власти, должностное лицо), дата и номер сопроводительного письма.

3.11.3. Отметка о постановке на контроль.

3.11.4. Социальное положение и льготный состав автора.

3.11.5. Краткое содержание.

3.11.6. Контактный телефон (если указан).

3.11.7. Адрес отправителя с соблюдением порядка, общепринятого при оформлении почтовой корреспонденции. Если адрес отсутствует, то делается отметка «без адреса».

3.11.8. Фамилия ответственного исполнителя (исполнителей).

3.11.9. Отметка о получении исполнителем обращения.

3.11.10. Классификация сообщения в зависимости от темы обращения.

3.11.11. Отметка о подготовке ответа.

3.12. Приложенные к обращению подлинники документов, присланные заявителем, остаются в материалах по рассмотрению обращения, если в письме не содержится просьба об их возврате.

3.13. В случае необходимости в подтверждение своих доводов, гражданин прилагает к письменному обращению оригиналы документов, либо их копии.

3.14. При регистрации, поступившие обращения проверяются на повторность. Повторным обращениям при их поступлении присваивается регистрационный индекс первого обращения с добавлением порядкового номера, проставленного через дробь. Не считаются повторными обращения одного и того же заявителя по разным вопросам.

#### **4. Рассмотрение обращений граждан.**

4.1. Глава (или иное лицо по его поручению), рассмотрев поступившее обращение, накладывает резолюцию, в которой определяет ответственного исполнителя (при необходимости – соисполнителей), излагает содержание



поручения, устанавливает сроки исполнения, если это необходимо, подписывает резолюцию и проставляет дату ее наложения. Запрещается поручать рассмотрение жалобы должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.

4.2. При наличии нескольких исполнителей, ответственным за подготовку ответа на обращение считается исполнитель, названный в резолюции первым. Ответственный исполнитель обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, при необходимости с выездом на место. Соисполнители не позднее, чем за семь дней до истечения срока подготовки ответа на обращение гражданина, направляют ответственному исполнителю информацию по поставленному в обращении вопросу. Соисполнители несут солидарную ответственность за качественную и своевременную подготовку ответа на обращение гражданина.

Ответственный исполнитель вправе созывать соисполнителей, координировать их работу. По итогам рассмотрения и обобщения полученных материалов, ответственный исполнитель обеспечивает подготовку письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов.

Ответственный исполнитель несет ответственность за надлежащее оформление письменного ответа.

4.3. Письменное обращение, поступившее в администрацию, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации. Ответственный исполнитель обязан рассмотреть обращение в срок, не превышающий 30 дней со дня его регистрации, если в резолюции должностного лица не предусмотрен более короткий срок.

В установленный срок входит время на визирование, рассмотрение обращения по существу, подготовку текста ответа, согласование, подписание и направление ответа гражданину. Если на обращение дается промежуточный ответ, в нем указывается срок подготовки окончательного ответа.

Возможно однократное продление срока рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, с уведомлением в обязательном порядке гражданина, направившего обращение.

Ответственный исполнитель готовит служебную записку с обоснованием необходимости продления срока рассмотрения обращения и представляет ее должностному лицу, по поручению которого рассматривается обращение, не позднее, чем за 3 дня до окончания срока, указанного в карточке обращения. На основании служебной записки должностное лицо, по поручению которого рассматривается обращение, принимает решение о продлении срока рассмотрения обращения.

4.4. В случае, если письменное обращение содержит информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение 5 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 субъекта Российской Федерации (руководство высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации).



Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

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

4.6. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию органа местного самоуправления, направляется в течение 7 дней с момента регистрации в соответствующий орган с уведомлением гражданина направившего обращение о переадресации, за исключением случая указанного в части 4 ст.11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

4.7. Требования к подготовке, составлению, оформлению и подписанию ответов на обращения граждан поступивших в администрацию:

4.7.1. Ответ на обращение гражданина подписывает Глава, либо уполномоченное им лицо, при этом ответ оформляется на бланке администрации.

4.7.2. При оформлении ответа на обращение исполнителем должны указываться все реквизиты писем в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в администрации.

В ответе обязательна ссылка на номер поступившего обращения гражданина, а так же номер и дату отправки ответа. Данный реквизит указывается в отведенном для этого месте и в тексте письма повторно не упоминается.

4.7.3. Тексты писем – ответов должны быть четкими, последовательными и исчерпывающими, содержать ответы по существу поставленных в обращении вопросов. Формальные ответы не допускаются.

4.7.4. В случае если в обращении гражданина затрагиваются вопросы, относящиеся к компетенции иных структурных подразделений, ответственный исполнитель запрашивает информацию и готовит ответ.

4.7.5. Если обращение, с целью проверки фактов в нем изложенных, рассмотрено с выездом на место, в ответе необходимо указать «рассмотрено с выездом на место» (комиссионно или должностным лицом), а так же дату проверки, ее результаты и принятые меры по устранению недостатков.

4.7.6. В случае, если факты изложенные в обращении не получили подтверждение, необходимо в ответе обоснованно изложить мотивы отказа, со ссылками на нормы действующего законодательства.

4.7.7. Наименование организации должно соответствовать наименованию, закрепленному в учредительных документах.

4.7.8. Если в ответе есть ссылка на законодательные и иные нормативно – правовые акты (далее – НПА), то в тексте указывается: дата принятия, регистрационный номер и наименование этих НПА.

4.8. Ответ на коллективное обращение направляется в адрес гражданина, указанного в обращении первым, если не указан гражданин, в адрес которого заявители просят направить ответ, с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения всех граждан подписавших обращение.



4.9. Обращение считается исполненным, если все поставленные в нем вопросы рассмотрены, приняты необходимые меры и автору даны исчерпывающие ответы.

4.10. Обращение снимается с контроля:

4.10.1. Если вопрос решен положительно.

4.10.2. Если дан обоснованный отказ по существу обращения.

4.10.3. Если заявителю даны разъяснения по существу вопросов обращения.

Все материалы, связанные с рассмотрением обращения в полном объеме остаются в администрации для формирования дела. На ответственного исполнителя налагается дисциплинарное взыскание в случае утраты документов связанных с рассмотрением обращений.

## **5. Организация личного приема граждан, особенности работы с устными обращениями граждан.**

5.1. Личный прием граждан в администрации проводят Глава, Первый заместитель главы, Заместители главы (далее – Личный прием руководителей) в рамках утвержденного графика.

5.2. Предварительная запись на Личный прием руководителей осуществляется Главным специалистом.

При обращении гражданина о записи на Личный прием руководителей, Главный специалист, осуществляющий запись на личный прием в Журнал учета личного приема граждан руководящими работниками администрации городского округа Дебальцево согласно приложению 3 (прилагается). Устные обращения граждан подлежат регистрации путем составления Карточки личного приема граждан согласно приложению 5 (прилагается).

5.3. К участию в проведении Личного приема руководителями могут быть привлечены сотрудники структурных подразделений администрации, иные лица по согласованию, для оптимального и оперативного решения поставленных вопросов.

5.4. Личный прием руководителями осуществляется в порядке очередности. Правом на первоочередной прием обладают:

- ветераны Великой Отечественной войны;
- ветераны боевых действий;
- участники боевых действий;
- инвалиды I, II групп и их опекуны;
- родители, опекуны, попечители детей-инвалидов;
- беременные женщины;
- родители, явившиеся на личный прием с ребенком в возрасте до 3-х лет;
- приемные семьи.

5.5. 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 руководителей, о чем делается запись в учетной карточке личного



приема гражданина и Журнал учета личного приема граждан руководящими работниками администрации согласно приложению 5 (прилагается), то обращение считается рассмотренным. В остальных случаях на устное обращение, изложенное в ходе личного приема руководителей, дается письменный ответ по требованию.

5.6. Глава, Первый заместитель главы, Заместители главы при проведении Личного приема руководителей в пределах своей компетенции вправе принять одно из следующих решений:

5.6.1. Удовлетворить просьбу, сообщить гражданину порядок и срок исполнения принятого решения.

5.6.2. Отказать в удовлетворении просьбы, разъяснив мотивы отказа и порядок обжалования принятого решения.

5.6.3. Разъяснить, что поставленные вопросы требуют дополнительного изучения или проверки, а так же причины по которым просьба не может быть разрешена в процессе личного приема, порядок и сроки ее рассмотрения.

5.7. По окончании Личного приема руководителей, Глава, Первый заместитель главы, Заместители главы доводит до сведения заявителя своё решение, информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению. Поручение исполняется согласно пункту 4.3 Раздела 4 настоящего Порядка от даты Личного приема руководителей, если не указан сокращенный срок его исполнения.

5.8. Если разрешение вопроса, с которым обратился гражданин не входит в компетенцию администрации, то ведущее прием должностное лицо разъясняет, в какой орган или к какому должностному лицу следует обратиться гражданину.

5.9. Запись гражданина на личный прием не проводится, если вопрос с которым он планирует обратиться, уже ставился им в письменных, электронных, устных обращениях и ему было отказано в рассмотрении данного обращения Главой, Первым заместителем главы, либо переписка по данному вопросу ранее была в установленном порядке прекращена.

5.10. Если в ходе Личного приема руководителей выясняется, что гражданину ранее уже был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, как устно, о чем была сделана запись в карточке личного приема, так и в письменной форме, Глава, Первый заместитель главы, Заместители главы отказывают гражданину в рассмотрении его обращения, о чем делается соответствующая запись в карточке личного приема.

5.11. Решение о снятии обращения с контроля принимает должностное лицо администрации, после полного разрешения поставленных в обращении вопросов. Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения не является основанием для снятия обращения с контроля.

## **6. Организация контроля исполнения и сроков рассмотрения обращений граждан.**

6.1. Контроль за исполнением обращений включает постановку обращения на контроль, регулирование хода исполнения, снятие



исполненного обращения с контроля, направление исполненного обращения в дело, учет, обобщение и анализ хода и результатов исполнения обращений, информирование Главы о состоянии исполнения обращений.

6.2. Обращения граждан, срок которых продлевается, и на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются. Контроль завершается только после окончательного ответа и принятия мер по разрешению предложений, заявлений и жалоб.

6.3. Организация контроля, за соблюдением порядка и сроков рассмотрения обращений граждан возлагается на Управляющего делами, Начальника отдела, Главного специалиста (согласно должностным обязанностям).

6.4. Для всех видов обращений граждан устанавливаются единые предельные сроки рассмотрения согласно пункту 4.3 Раздела 4, Глава вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения обращений граждан.

6.5. Сроки исполнения срочных (не позднее 3 дней) и оперативных (не позднее 10 дней) поручений по обращениям граждан не продлеваются.

6.6. Письменное обращение, направленное для исполнения в адрес должностного лица администрации, содержащее вопросы не входящие в компетенцию указанного лица, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствии с компетенцией.

## **7. Рассылка корреспонденции по обращениям граждан.**

7.1. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты указанному в обращении, поступившем в администрацию в форме электронного документа, по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) при его использовании или нарочно с отметкой в журнале.

Кроме того, на поступившее в орган местного самоуправления или должностному лицу обращение содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется 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 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте данных администрации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

7.2. Подписанные Главой (или иным лицом по его поручению) письма регулируются и отдаются заявителю Главным специалистом в день их подписания, но не позднее следующего рабочего дня.

Отправляемые документы должны быть полностью оформленными, зарегистрированными с указанием почтового адреса и (или) электронного адреса. При этом проверяется правильность оформления и адресования писем,



наличие подписей, виз, приложений, количество экземпляров отправленных документов.

Один экземпляр зарегистрированного отправляемого ответа на обращение, а так же переписка, связанная с его рассмотрением, остается у Главного специалиста.

7.3. Обработка документов для отправки почтовой связью осуществляется в соответствии с утвержденным приказом Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций РФ от 17.04.2023 № 382 «Правилами оказания услуг почтовой связи».

## **8. Требования к служебному поведению при работе с гражданами.**

8.1. Работники администрации обязаны проявлять корректность, внимательность в обращении с гражданами, учитывать культурные и иные особенности различных этнических, социальных групп и конфессий, способствовать межнациональному и межконфессиональному согласию.

## **9. Формирование и хранение дел.**

9.1. Формирование и хранение дел производится в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

9.2. Обращения граждан располагаются в делах в хронологическом порядке. Каждое обращение и все документы, относящиеся к его рассмотрению и разрешению, составляют в деле самостоятельную группу.

9.3. При формировании дел проверяется правильность направления обращений в дело, их полнота (комплектность).

9.4. Материалы по обращениям, адресованным в администрацию, Главе формируются в дела и находятся на архивном хранении у Главного специалиста в соответствии со сроками указанными в номенклатуре дел.

9.5. Дела, сформированные по письменным и электронным обращениям граждан и карточки личных приемов граждан хранятся 5 лет.

9.6. По истечении установленных сроков хранения документы по обращениям граждан подлежат уничтожению в установленном порядке.

9.7. При необходимости, с отметкой в специальном журнале выдаются сформированные дела, во временное пользование сотрудникам структурных подразделений администрации на срок не более 10 дней.

После истечения указанного срока, дело должно быть возвращено на место его хранения.

9.8. Сторонним организациям дела выдаются на основании их письменных запросов с разрешения Главы, на срок не более одного месяца. Выдача дел оформляется актом.

9.9. По устной или письменной просьбе гражданина ему могут быть выданы копии письменных ответов поступивших в администрацию из государственных органов, органов местного самоуправления в связи с его предыдущим письменным обращением, а также копия письменного ответа о результатах рассмотрения его обращения в администрации. Выдача



гражданину копии, требуемого им письменного ответа, осуществляется Главным специалистом по предъявлению документа удостоверяющего личность заявителя.

#### **10. Порядок обжалования действий (бездействия) должностных лиц.**

10.1. Гражданин вправе обжаловать действия (бездействие) должностных лиц и решение, принятое по результатам рассмотрения его обращения к вышестоящему должностному лицу или в суд, в порядке, предусмотренном законодательством.

10.2. Лица, виновные в нарушении порядка и сроков рассмотрения обращений граждан, несут ответственность предусмотренную законодательством Российской Федерации.

10.3. Работники администрации, виновные в нарушении установленного срока рассмотрения обращений граждан, могут быть привлечены к дисциплинарной ответственности в соответствии с Федеральным законом от 02.03.2007 № 25-ФЗ «О муниципальной службе в Российской Федерации» и Трудовым кодексом Российской Федерации.

Начальник отдела делопроизводства  
и контроля администрации  
городского округа Дебальцево  
Донецкой Народной Республики



Е.Н. Варварюк







Приложение 2  
к Порядку работы по рассмотрению  
обращений граждан в администрации  
городского округа Дебальцево

**АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДСКОГО ОКРУГА ДЕБАЛЬЦЕВО**  
**РЕГИСТРАЦИОННО-КОНТРОЛЬНАЯ КАРТОЧКА**

№		Регистрационно-контрольная карточка						Отметка о контроле	
Корреспондент		Адрес							
		ул.		д.		кв		Предложение, заявление, жалоба	
				тел.					
Дата поступлен ия	Регистрацио нный индекс	Откуда получено		Дата	Индекс	Коллективное			
					с	Получено по почте, на личном приёме, передано через уполномоченное лицо			
Повторное		Неоднократное		Предыдущее					
Краткое содержание	№ вопр	Содержание						Вопрос	Подвопрос
Резолюция	№ вопр.	Исполнитель	Содержание				Категория (социальное положение) заявителя		
Автор резолюции						Дата			
Срок исполнения									



(обратная сторона)  
Ход исполнения

Дата	ФИО	Подпись	Предыдущие ответы		Оставлено на контроле	
			Дата	Содержание	Дата	Причина
			Продолжение срока			Исполнено
			Дата	ФИО	Причина	за _____ дн.
Проверено на месте « ____ » _____ 20__ г.      Решено _____ Дата, индекс, выполнение _____ Адресат _____						
Качество ответа				Обоснованность обращения		
Причина обращения						
Результаты рассмотрения вопросов	1.					
	2.					
	3.					

По контролю снял \_\_\_\_\_ Дата снятия с контроля \_\_\_\_\_

Дело \_\_\_\_\_ Том \_\_\_\_\_ Листов \_\_\_\_\_ Фонд \_\_\_\_\_

Описание \_\_\_\_\_ Дело \_\_\_\_\_



Приложение 3  
к Порядку работы по рассмотрению  
обращений граждан в администрации  
городского округа Дебальцево

**Журнал**  
**учета личного приема граждан руководителями**  
**администрации городского округа Дебальцево**

№ п/п	Дата приема, время приема	ФИО, адрес, телефон гражданина	Краткое содержание обращения	Результат рассмотрения	ФИО и подпись лица, проводившего прием
1	2	3	4	5	6







Приложение 5  
к Порядку работы по рассмотрению  
обращений граждан в администрации  
городского округа Дебальцево

**Журнал  
выдачи ответов на обращения заявителей**

№ п/п	Дата приема обращения	ФИО заявителя	Краткое содержание вопроса	Отметка о выдаче ответа
1	2	3	4	5