



БЕЛГОРОДСКАЯ ОБЛАСТЬ
АДМИНИСТРАЦИЯ
СТАРООСКОЛЬСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА
РАСПОРЯЖЕНИЕ

« 27 » августа 20 25 г.

№ 129-ро

**Об утверждении Положения о работе с обращениями
граждан и организаций в администрации
Старооскольского городского округа**

В целях совершенствования организации работы с обращениями граждан и организаций в администрации Старооскольского городского округа, на основании Федерального закона от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», распоряжения Губернатора Белгородской области от 23 мая 2024 года № 71-р «Об утверждении Методических рекомендаций по работе с обращениями граждан и организаций в исполнительных, государственных органах Белгородской области», Устава Старооскольского городского округа Белгородской области:

1. Утвердить Положение о работе с обращениями граждан и организаций в администрации Старооскольского городского округа (далее - Положение) (прилагается).

2. Руководителям отраслевых (функциональных) и территориальных органов администрации Старооскольского городского округа, а также подведомственным им учреждениям руководствоваться в работе настоящим Положением.

3. Управлению информационных технологий департамента по организационно-аналитической и кадровой работе администрации Старооскольского городского округа разместить настоящее распоряжение на официальном сайте органов местного самоуправления Старооскольского городского округа в сети Интернет.

4. Признать утратившим силу распоряжение администрации Старооскольского городского округа от 17 марта 2022 года № 36-ро «Об утверждении Положения о работе с обращениями граждан и юридических лиц в администрации Старооскольского городского округа».

5. Контроль за исполнением настоящего распоряжения возложить на департамент по организационно-аналитической и кадровой работе администрации Старооскольского городского округа.

6. Настоящее распоряжение вступает в силу со дня его подписания.

**Глава администрации
Старооскольского городского округа**



В.Н. Жданов

Утверждено
распоряжением администрации
Старооскольского городского округа
от «27» 08 2025 года № 129-рО

**Положение
о работе с обращениями граждан и организаций в администрации
Старооскольского городского округа**

1. Общие положения

1.1. Положение о работе с обращениями граждан и организаций в администрации Старооскольского городского округа (далее - Положение) направлено на обеспечение эффективной реализации гражданами конституционного права на обращение в администрацию Старооскольского городского округа, определяет порядок получения, прохождения и рассмотрения устных обращений и обращений в письменной форме от граждан и организаций, подготовки и направления ответов на них в установленные законодательством Российской Федерации сроки, взаимодействия администрации Старооскольского городского округа с исполнительными, государственными органами Белгородской области (далее - органы власти), с иными государственными органами, органами местного самоуправления, организациями, гражданами при рассмотрении обращений граждан и организаций (далее - обращения).

1.2. Действие настоящего Положения распространяется на обращения граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, объединений граждан, организаций, поступающие в письменной и устной форме на бумажном и электронном носителе в администрацию Старооскольского городского округа (далее - администрация городского округа).

1.3. Документооборот обращений в администрации городского округа является смешанным: обращения передаются и обрабатываются как на бумажных, так и на электронных носителях в системе электронного документооборота.

1.4. Общие правила делопроизводства, в том числе порядок подготовки и оформления запросов, ответов на обращения, их согласование, иные вопросы ведения делопроизводства по обращениям, не предусмотренным настоящим Положением, регулируются Правилами подготовки и оформления служебных документов в органах исполнительной власти, государственных органах Белгородской области, утвержденными распоряжением Губернатора Белгородской области от 16 декабря 2019 года № 981-р «Об утверждении Правил подготовки и оформления служебных документов в органах исполнительной власти, государственных органах Белгородской области» (далее - распоряжение Губернатора № 981-р).

1.5. Документационное обеспечение рассмотрения обращений (прием, регистрация, формирование в дела, хранение и последующее уничтожение), а также контроль за применением настоящего Положения осуществляется управлением контроля и организационно-документационного обеспечения департамента по организационно-аналитической и кадровой работе администрации

Старооскольского городского округа.

1.6. Требования к электронным образам обращений, уведомлений, ответов заявителям, информации о продлении сроков рассмотрения обращений и о списании обращения в дело:

- формат сканированного файла должен соответствовать национальным или международным стандартам;
- имя файла должно содержать слова «обращение», «ответ», «уведомление», «информация» соответственно, а также фамилию заявителя или регистрационный номер обращения;
- тип файла уведомления, ответа, информации - «pdf»;
- тип блока при распознавании - картинка;
- обязательно должно проверяться качество сканирования: светлый фон отсканированных страниц, отсутствие перекосов и искривлений, четкость шрифтов, подпись руководителя, регистрационный номер и т.д.

1.7. В настоящем Положении применяются те же термины, которые используются для целей Федерального закона от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон № 59-ФЗ).

2. Прием и регистрация обращений

2.1. Обращения в письменной форме опускаются в специальный ящик для приема письменных обращений в здании администрации городского округа по адресу: Белгородская область, г. Старый Оскол, ул. Ленина, д. 46/17, с 9 часов до 17 часов ежедневно (пятница - до 16 часов), кроме выходных дней (суббота, воскресенье) и нерабочих праздничных дней, а также направляются на бумажном носителе по почте по адресу: 309514, Белгородская область, г. Старый Оскол, ул. Ленина, д. 46/17.

2.2. Обращения в форме электронного документа направляются с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал, <https://www.gosuslugi.ru/>), а также через форму обратной связи на сайте органов местного самоуправления Старооскольского городского округа в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (<https://vopros.belregion.ru/oskolregion>), обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан.

2.3. Обращения граждан в устной форме принимаются в ходе личного приема в соответствии с разделом 8 настоящего Положения.

2.4. Обращения регистрируются в системе электронного документооборота в течение 3 (трех) календарных дней с момента их поступления в администрацию городского округа.

2.5. В случае необходимости уточнения информации, изложенной в обращении, специалист, осуществляющий регистрацию обращения, может связаться с заявителем по телефону с последующим внесением дополнительных сведений в систему электронного документооборота.

2.6. Регистрацию обращений в письменной форме от граждан осуществляют специалисты отдела по работе с обращениями граждан управления контроля и организационно-документационного обеспечения департамента

по организационно-аналитической и кадровой работе администрации городского округа (далее - отдел по работе с обращениями граждан).

2.7. Регистрацию обращений в письменной форме от организаций осуществляют специалисты отдела контрольно-аналитической работы и документооборота управления контроля и организационно-документационного обеспечения департамента по организационно-аналитической и кадровой работе администрации городского округа (далее - отдел контрольно-аналитической работы).

2.8. На лицевой стороне первого листа обращения в правом верхнем углу проставляется отметка в виде штампа о поступлении обращения с указанием даты и регистрационного номера. Регистрационный номер обращения, поступившего через отдел по работе с обращениями граждан, состоит из соединенных дефисом первой буквы фамилии автора и порядкового номера в пределах календарного года.

2.9. Регистрационный номер обращения, поступившего через отдел контрольно-аналитической работы, присваивается согласно номенклатуре дел.

2.10. При регистрации коллективных и анонимных обращений в состав номера включаются префиксы КОЛ и БП соответственно.

2.11. При регистрации коллективных обращений в регистрационную карточку вносятся фамилия, имя, отчество (при наличии) и адрес гражданина, указанного первым в списке обратившихся, или гражданина, в адрес которого заявители просят направить ответ.

2.12. Обращения, поступившие на бумажном носителе, материалы к ним, конверты после регистрации сканируются в формате «pdf» сотрудниками отдела по работе с обращениями граждан, отдела контрольно-аналитической работы и прикрепляются в системе электронного документооборота.

Материалы, поступившие на электронном носителе, копируются в системе электронного документооборота.

2.13. Обращения граждан, полученные на бумажном носителе и имеющие приложения в виде брошюр, журналов, анкетных данных, судебных материалов и т.д., сканируются в неполном объеме, прилагаемые материалы передаются на бумажном носителе.

2.14. В обращениях, поступивших в форме электронного документа, суть предложения, заявления или жалобы определяется по тексту обращения, а не по документам и материалам (файлу вложения).

2.15. Обращения в письменной форме, содержащие в адресной части пометку «Лично», рассматриваются на общих основаниях.

2.16. В случае если в обращении, поступившем в письменной форме, не указаны данные гражданина, направившего обращение, почтовый или электронный адрес по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Данное обращение регистрируется и передается на рассмотрение в муниципальный орган должностным лицам администрации городского округа в зависимости от его содержания. Порядок рассмотрения данных обращений предусмотрен пунктом 6.15 настоящего Положения.

2.17. Если в таком 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.

2.18. Должностное лицо администрации городского округа вправе оставить обращения без рассмотрения по существу вопросов в случаях, если:

2.18.1. В обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи. При этом заявителю, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

2.18.2. Текст обращения не поддается прочтению, о чем сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

2.18.3. Если обращение написано на иностранном языке или рельефным шрифтом слепых, решение о направлении обращения и выборе организации для перевода принимается заместителем главы администрации городского округа - руководителем аппарата администрации Старооскольского городского округа.

2.18.4. Если текст обращения, поступившего в письменной форме, не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы. Обращение не подлежит направлению на рассмотрение в соответствии с компетенцией в государственный орган, в орган местного самоуправления или должностному лицу о чем уведомляется заявитель, направивший обращение.

2.19. Обращения, поступившие не по принадлежности, возвращаются в направивший их орган власти.

3. Сроки рассмотрения обращений

3.1. Обращения рассматриваются в течение 30 (тридцати) календарных дней со дня их регистрации, за исключением случая, указанного в пункте 3.3 настоящего раздела.

3.2. Срок рассмотрения обращения исчисляется со дня регистрации обращения в отделе по работе с обращениями граждан и отделе контрольно-аналитической работы. Днем поступления обращения в администрацию городского округа в системе электронного документооборота считается день добавления главы администрации Старооскольского городского округа в соответствующий документ.

Вторые и последующие исполнители, указанные в резолюциях обращений, исчисляют сроки рассмотрения также со дня регистрации.

3.3. Обращение, поступившее в письменной форме, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, рассматривается в течение 20 (двадцати) календарных дней со дня его регистрации.

3.4. Обращение, поступившее в письменной форме, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации городского округа, направляется в течение 7 (семи) календарных дней со дня регистрации в органы власти, организации, учреждения (или соответствующему должностному лицу), в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением заявителя, направившего обращение, о переадресации обращения.

3.5. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о представлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, в иной орган власти, организацию, учреждение или должностному лицу срок рассмотрения

обращения может быть продлен, но не более чем на 30 (тридцать) календарных дней, с обязательным уведомлением заявителя о продлении срока рассмотрения его обращения. Обязанность доказать обоснованность продления срока рассмотрения обращения возлагается на орган, рассматривающий обращение и принявший решение о продлении срока его рассмотрения.

3.6. В случае, если в администрацию городского округа поступил запрос из другого органа власти о представлении документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения, они представляются в срок, не превышающий 15 (пятнадцать) календарных дней со дня регистрации запроса в администрации городского округа, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления информации. Продление срока представления информации по запросу не предусмотрено.

3.7. При обращении депутата Совета депутатов Старооскольского городского округа с депутатским запросом по вопросам, связанным с его деятельностью, должностные лица администрации городского округа не позднее 10 (десяти) календарных дней (а при необходимости получения дополнительных материалов - не позднее 30 (тридцати) календарных дней) со дня получения обращения дают ответ на это обращение и предоставляют запрашиваемые документы или сведения. При этом сведения, составляющие государственную и иную охраняемую законом тайну, предоставляются в порядке, установленном федеральным законодательством.

3.8. В течение 7 (семи) календарных дней со дня регистрации обращения заявителю направляется:

а) разъяснение порядка обжалования судебного решения, при этом обращение на бумажном носителе, в котором обжалуется судебное решение, также возвращается заявителю;

б) сообщение о том, что текст обращения не поддается прочтению, в связи с чем ответ на него не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в орган власти или должностному лицу в соответствии с их компетенцией (в случае, если фамилия и адрес заявителя поддаются прочтению);

в) сообщение о том, что текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, в связи с чем ответ на него не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в орган власти или должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

3.9. В течение 30 (тридцати) календарных дней со дня регистрации обращения заявителю направляется:

а) сообщение о недопустимости злоупотребления правом на обращение в случае, если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

б) уведомление о принятом решении о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по вопросу, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу, при условии, что в указанном обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства и что

данное обращение и ранее направленные обращения направлялись в администрацию городского округа;

в) уведомление о том, что заявителя ранее уведомили о прекращении переписки по вопросу, поставленному во вновь поступившем обращении;

г) сообщение о невозможности дать ответ по существу поставленных в обращении вопросов в связи с недопустимостью разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

3.10. Ответ (уведомление) должен быть направлен заявителю не позднее последнего календарного дня срока рассмотрения обращения.

Если окончание срока рассмотрения обращения приходится на выходной или нерабочий праздничный день, то ответ (уведомление) заявителю должен быть направлен не позднее рабочего дня, предшествующего выходному или нерабочему праздничному дню.

3.11. Если в ходе рассмотрения обращения выявилась необходимость принятия мер, срок которых зависит от конкретной ситуации, установленного законом порядка решения вопросов, других факторов и может быть за пределами максимально возможного срока рассмотрения обращения, заявителю в течение установленного Федеральным законом № 59-ФЗ 30 (тридцати) дневного срока рассмотрения обращения, дается промежуточный ответ с указанием того, какие меры приняты и какие меры планируется принять, с указанием конкретного срока выполнения работ. Вся информация о принятых в рамках дополнительного контроля мерах вносится в систему электронного документооборота.

4. Передача обращений на рассмотрение

4.1. После регистрации поступивших обращений отделом по работе с обращениями граждан, отделом контрольно-аналитической работы в систему электронного документооборота вносится содержание резолюции главы администрации Старооскольского городского округа

4.2. Все последующие действия, связанные с рассмотрением обращения, фиксируются в системе электронного документооборота.

5. Рассмотрение и перевод обращений на исполнение

5.1. Ответственные руководители и соисполнители, добавленные в системе электронного документооборота согласно резолюции главы администрации Старооскольского городского округа, а также вторые и последующие исполнители, добавленные руководителями отраслевых (функциональных) и территориальных органов администрации городского округа, руководителями подведомственных им учреждений в срок, не превышающий 2-х рабочих дней, дают поручение с последующим добавлением исполнителя, которое оформляется в виде резолюции (указаний по исполнению).

В тексте резолюции могут быть указания «Срочно» и «Оперативно», которые предусматривают соответственно 3-дневный и 10-дневный сроки исполнения, считая от даты резолюции.

5.2. Если в резолюции содержится несколько соисполнителей, ответственным исполнителем является лицо, указанное в резолюции первым, если иное не

предусмотрено резолюцией. Ему предоставляется право созыва соисполнителей и координация их работы. Ответ заявителю подготавливается за подписью ответственного исполнителя, указанного в резолюции первым, с учетом информации, представленной всеми соисполнителями.

5.3. В случае, если обращение по мнению руководителя структурного подразделения направлено не по принадлежности, он в течение 2 (двух) рабочих дней с момента его добавления в системе электронного документооборота возвращает это обращение в отдел по работе с обращениями граждан или отдел контрольно-аналитической работы на электронную почту, в которой указываются обоснование возврата и соответствующий отраслевой (функциональный) и территориальный орган администрации городского округа, в который следует направить обращение.

5.4. Сотрудник соответствующего отраслевого (функционального) и территориального органа администрации городского округа, а также подведомственных учреждений вносит в системе электронного документооборота каждого последующего исполнителя.

5.5. Обращения и резолюции на бумажном носителе исполнителям, указанным в резолюции, не направляются. Электронные образы обращений, прикрепленные и созданные в системе электронного документооборота, признаются равнозначными подлинникам на бумажном носителе.

5.6. Запрещается направлять на рассмотрение жалобы в орган местного самоуправления или должностному лицу, решение, действие (бездействие) которого обжалуется.

6. Исполнение обращений, подготовка и направление ответов заявителям

6.1. В ходе анализа вопросов, поставленных в обращении, ответственным исполнителем осуществляется определение:

- а) предмета ведения;
- б) органов, в компетенцию которых входит рассмотрение поставленных в обращении вопросов;
- в) порядка рассмотрения обращения.

6.2. Исполнители, обеспечивающие объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, вправе пригласить заявителя для личной беседы, запросить, в случае необходимости, в установленном действующим законодательством порядке дополнительные материалы и получить пояснения от заявителя и иных физических и юридических лиц.

6.3. Соисполнители, не позднее 15 (пятнадцати) календарных дней до истечения срока исполнения обращения, обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы и информацию для обобщения и подготовки ответа заявителю.

6.4. Если в системе электронного документооборота сроки рассмотрения обращения сокращены, исполнитель указывает в системе электронного документооборота срок, к которому соисполнителям необходимо представить необходимые материалы и информацию для обобщения и подготовки ответа заявителю.

6.5. В случае необходимости рассмотрение обращения осуществляется

комиссионно, с выездом на место, с участием автора обращения либо его представителя.

6.6. В случае если в ходе рассмотрения обращения выявилась необходимость получения документов и материалов из органов власти или от иных должностных лиц, исполнитель готовит проект запроса в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в котором указывает основание запроса информации - рассмотрение обращения заявителя, и представляет его на подписание руководителю не позднее 2 (двух) календарных дней до истечения 7 (семи) календарных дней со дня регистрации обращения.

Запросы о представлении документов и материалов в органы власти направляются в форме и способом согласно общим правилам делопроизводства, установленным действующим законодательством.

6.7. При рассмотрении повторных и многократных обоснованных обращений исполнители вносят предложения о принятии мер, направленных на выявление и устранение причин поступления таких обращений.

6.8. В случае если в обращении, поступившем в письменной форме, содержится вопрос, на который заявителю неоднократно (два и более раз) давались письменные ответы по существу, в связи с ранее направляемыми обращениями, при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. При этом обязательным условием является то, что указанное обращение и ранее направляемые обращения были направлены в администрацию городского округа, а также то, что заявитель был предупрежден в письменном ответе о возможности прекращения переписки по данному вопросу.

Проект ответа заявителю с мотивированным решением готовится исполнителем, ответственным за рассмотрение обращения, для последующего направления заявителю. Уведомление о прекращении переписки подписывается главой администрации Старооскольского городского округа либо лицом, исполняющим его полномочия.

6.9. В случае если невозможно дальнейшее направление обращения, содержащего жалобу на рассмотрение в соответствующие органы или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, и если исчерпаны возможности их решения, обращение может быть возвращено заявителю с разъяснениями права обжаловать решение или действие (бездействие) должностных лиц в установленном порядке в суде.

6.10. Если в обращении обжалуется судебное решение, ответ по существу вопроса, поставленного в обращении, не дается, а дается лишь разъяснение порядка обжалования судебного решения.

Ответ с разъяснениями готовится за подписью главы администрации Старооскольского городского округа либо лица, исполняющего его полномочия.

6.11. 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, заявителю, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса, в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

Разъяснение готовится за подписью главы администрации Старооскольского городского округа либо лица, исполняющего его полномочия.

6.12. Ответы на поздравления, соболезнования, письма, присланные для сведения, подготавливаются по решению главы администрации Старооскольского городского округа.

6.13. По результатам рассмотрения обращения по существу поставленных вопросов заявителю направляется письменный ответ.

Ответы на обращения и уведомления регистрируются ответственным за их подготовку исполнителем и направляются заявителям в течение 1 (одного) рабочего дня после подписания в соответствии с указанным ими способом направления ответа:

а) в письменной форме по почтовому адресу – ответственным исполнителем, подготовившим ответ. Копия ответа в формате «pdf» обязательно прикрепляется исполнителем в системе электронного документооборота;

б) в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении - исполнителем ответа (уведомления) через универсальный механизм рассылки в системе электронного документооборота, либо по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, при использовании Единого портала.

6.14. Днем окончания рассмотрения обращения считается день фактической отправки ответа заявителю.

6.15. В случае если в обращении не указаны фамилия заявителя или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается, но подготавливается служебная записка в адрес главы администрации городского округа о рассмотрении обращения. Служебная записка с отметкой главы администрации Старооскольского городского округа об ознакомлении прикрепляется в системе электронного документооборота.

6.16. В случае если от заявителя поступила информация о неполучении им ответа на обращение, заявителю на основании его устного запроса или по его письменному обращению направляется (выдается) копия специалистом отдела по работе с обращениями граждан или специалистом отдела контрольно-аналитической работы.

6.17. Ответ на обращение должен быть корректным, ясным по содержанию, объективным, обоснованным и охватывающим все вопросы, поставленные в обращении. При подтверждении фактов, изложенных в обращении, в ответе следует указывать какие меры приняты по обращению.

6.18. Ответ на коллективное обращение направляется каждому заявителю, подписавшему обращение и указавшему полный адрес, за исключением случая, когда в обращении содержится просьба направить ответ представителю заявителей для информирования лиц, подписавших обращение.

6.19. Исполнитель представляет проект ответа заявителю на рассмотрение и подписание руководителю не позднее чем за 3 (три) календарных дня до истечения сроков рассмотрения обращения, предусмотренного разделом 3 настоящего Положения.

Соисполнители не позднее 15 (пятнадцати) календарных дней до истечения срока исполнения обращения обязаны представить исполнителю, ответственному за подготовку ответа заявителю, все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

6.20. Электронный образ подписанного и зарегистрированного ответа заявителю прикрепляется не позднее последнего рабочего дня срока рассмотрения обращения в системе электронного документооборота исполнителем, ответственным за работу с обращением.

6.21. В случае если администрация городского округа является исполнителем, ответственным за подготовку ответа заявителю на обращение, поступившее из органов власти и иных государственных органов, электронный образ подписанного и зарегистрированного ответа заявителю прикрепляется ответственным исполнителем в системе электронного документооборота за 3 календарных дня до срока, указанного в документе по исполнению (в связанном документе). В случае если администрация городского округа является соисполнителем - информация по запросу на обращение прикрепляется ответственным исполнителем в срок, указанный во вкладке «План» в документе по исполнению.

6.22. Если в ходе рассмотрения обращения были проведены мероприятия, выполнены работы, для подтверждения результатов их проведения (выполнения) исполнитель прикрепляет в системе электронного документооборота фотоматериалы с указанием даты съемки. В случае невозможности исполнителя подтвердить принятие мер по обращению фотоматериалами, отдел по работе с обращениями граждан, отдел контрольно-аналитической работы, при наличии номера телефона, может связаться с заявителем для получения его мнения о результатах рассмотрения обращения.

6.23. Отдел по работе с обращениями граждан, отдел контрольно-аналитической работы вправе вернуть исполнителю для доработки ответы с фактическими ошибками, неполные ответы, ответы - разъяснения, не содержащие ссылок на правовые акты, а также не соответствующие требованиям Правил подготовки и оформления служебных, утвержденных распоряжением Губернатора № 981-р.

6.24. Ответ на обращение подписывается главой администрации Старооскольского городского округа или руководителями отраслевых (функциональных) и территориальных органов администрации городского округа.

6.25. Ответы заявителям и письма в иные органы власти печатаются на бланках установленной формы в соответствии с распоряжением Губернатора № 981-р с указанием даты и исходящего номера, ссылки на дату и номер обращения, инициала имени, отчества и фамилии должностного лица, подписавшего ответ.

В левом нижнем углу обязательно указываются инициалы и фамилия исполнителя и номер его служебного телефона.

6.26. После завершения рассмотрения письменного обращения отдел по работе с обращениями граждан, отдел контрольно-аналитической работы вносит результат рассмотрения в систему электронного документооборота.

6.27. Итоговое оформление дел заявителей для архивного хранения осуществляется в соответствии с приказом Росархива от 20 декабря 2019 года № 236 «Об утверждении Перечня типовых управленческих архивных документов, образующихся в процессе деятельности государственных органов, органов местного самоуправления и организаций, с указанием сроков их хранения».

7. Рекомендации по подготовке ответов на обращения

7.1. Ответы на обращения должны соответствовать следующим критериям:

- 1) своевременность рассмотрения обращения;
- 2) доступность и ясность изложения;
- 3) всесторонность рассмотрения обращения;
- 4) объективность рассмотрения обращения;
- 5) правовая обоснованность принятых по результатам рассмотрения обращения решений;

6) вежливость изложения.

7.2. Под своевременностью рассмотрения обращения понимается соблюдение сроков рассмотрения обращения, установленных настоящим Положением.

7.3. Доступность и ясность изложения - это понятность ответа на обращение его адресату - автору/заявителю.

7.4. Структура ответа на обращение должна состоять из следующих частей: вводной (вступления), констатирующей, заключительной.

7.5. Вступление - это формулировка темы письма, объясняющая причины или повод написания, пересказ содержания поступившего обращения. При работе с обращениями допускается пересказ содержания поступившего обращения в ответе по следующим причинам:

- напомнить заявителю о содержании его обращения, в какой орган или какому должностному лицу оно было направлено;

- сформулировать вопрос предельно сжато и понятно, что особенно важно в тех случаях, когда само обращение изложено недостаточно четко и ясно;

- в случае, если в обращении содержатся несколько вопросов, указать, что орган власти рассмотрел все поставленные вопросы и дал на них ответ или рассмотрел только отдельный вопрос в пределах компетенции.

7.6. Констатирующая часть ответа - смысловой центр, раскрытие темы, которая дается через описание сложившейся ситуации, ее анализ. В этой же части письма приводятся доказательства, аргументы, обоснования, факты с целью донести до заявителя главную мысль. Исходя из специфики официально-делового стиля при подготовке ответа на обращение необходимо:

- излагать текст преимущественно простыми, короткими предложениями. Одно предложение должно содержать одну новую мысль, важные мысли должны обобщаться, сложное объясняться по цепочке;

- избегать включения в текст профессиональных и канцелярских терминов;
- отказываться от лишних слов и повторов, не вносящих ничего нового в существо изложения;

- не использовать сомнительные по толкованию слова и выражения, поскольку двусмысленность содержания ведет к его недопониманию;

- обеспечивать четкую смысловую и стилистическую взаимосвязь между абзацами.

7.7. Заключение - это итог рассмотрения вопроса, представляющий собой вывод в виде предложений, мнений, требований, просьб, напоминаний. В заключительной части текста должен содержаться вывод, подытоживающий сказанное в констатирующей части письма. Заключительная часть ответа на жалобу, по которой подтвердились факты, изложенные в обращении, должна содержать:

- извинение перед заявителем;
- информацию о принятых к виновным мерах, а также мерах, направленных на урегулирование проблемы. Если по результатам рассмотрения обращения

приняты меры для полного разрешения вопроса заявителя, заключительная часть в ответе может отсутствовать (совпадать с констатирующей частью).

7.8. Всесторонность - разрешение по существу всех вопросов, поставленных в обращении, с учетом всех доводов всех участников и оценкой на достаточность и достоверность информации, необходимой для принятия решения по поставленным в обращении вопросам.

7.9. Исследованы должны быть полностью все доводы автора обращения и даны разъяснения по всем вопросам с точным указанием сроков решения, конкретных мер, принимаемых для устранения проблемы, ответственного исполнителя или должностного лица.

7.10. Если заявитель сообщает, что не получил ответ на обращение, в новом ответе необходимо указать дату и способ отправки ответа, документы, подтверждающие отправку (реестр отправки корреспонденции, скриншот отправки сообщения по электронной почте) и приложить копию ранее направленного ответа или повторить разъяснения по существу ранее заданного вопроса.

7.11. Недопустимо подменять ответ на обращение уведомлением о том, к компетенции какого органа относится вопрос и куда следует обращаться.

7.12. 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 автора/заявителя обращения.

7.13. Сделанные в ответе выводы должны соответствовать имеющим значение фактическим обстоятельствам, объективной действительности. Для этого объективные обстоятельства должны быть правильно установлены, причем не только «на бумаге», но и, если это возможно и необходимо, проверены с выездом на место, или посредством запросов в иные органы власти, учреждения и организации, или с участием заявителя, направившего обращение.

7.14. Если меры по решению вопроса, поставленного в обращении, будут приняты в течение 30-дневного срока рассмотрения обращения, ответ заявителю необходимо направлять только после завершения реализации мер и проверки этого факта. В ином случае направление ответа до окончания принятия мер может повлечь несоответствие фактической даты регистрации и отправки ответа заявителю и предполагаемой даты принятия мер: дата отправки будет позже даты принятия мер. Заявитель может посчитать ответ формальным и обратиться повторно.

7.15. Если в ответе на обращение содержится отказ заявителю на поставленные вопросы, не допускается типовое составление ответа. В ответе-отказе должны быть перечислены узнаваемые заявителем факты и доводы. Таким образом, исполнитель ответа подчеркивает, что обращение было внимательно изучено и рассмотрено с учетом индивидуальных обстоятельств заявителя, а не по типовому порядку решения вопроса. Ответ-отказ должен содержать четкую формулировку отказа и объяснение причин, по которым принято решение отказать, с приведением убедительных аргументов, изложенных в нейтральной и корректной форме с уважением к заявителю. В ответе должно быть предложено временное решение проблемы или разъяснены условия, при которых возможен пересмотр вопроса в будущем. Заявитель должен найти в ответе полезную для себя информацию.

7.16. Правовая обоснованность - обоснованность принятого решения по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, действующим законодательством со ссылками на конкретные нормы права с учетом правомерности применения тех или иных правовых актов к конкретной ситуации автора/заявителя.

7.17. Чтобы смысловая часть не затерялась среди ссылок на нормативные документы, которые обосновывают позицию администрации городского округа, указание на нормативные документы выносится в конец абзаца. Основная мысль ставится в начало абзаца.

7.18. Если в ответе перечисляется несколько нормативных актов, к которым заявителю необязательно постоянно обращаться, можно использовать сноски - номера нормативных актов: 115-ФЗ, с расшифровкой в конце ответа. В необходимых случаях перечень нормативных актов в соответствии со сносками может быть указан в приложении к ответу.

7.19. Вежливость изложения - стиль изложения ответа на обращение, выражающий доброжелательное, уважительное отношение к заявителю. Убедительность ответа, сила его воздействия зависит от выбранной формы и стиля письма, потому что убеждает не только информация, но и тональность, в которой ведется переписка. Тональность ответа должна быть уважительной и оптимистичной. В ответе необходимо указывать конкретного ответственного.

8. Организация и проведение личного приема граждан

8.1. Прием граждан в общественной приемной администрации городского округа осуществляется главой администрации Старооскольского городского округа или лицом, исполняющим его полномочия, а также заместителями главы администрации Старооскольского городского округа (далее – должностные лица).

8.2. Отдел по работе с обращениями граждан готовит проект графика личного приема граждан должностными лицами на полугодие и представляет его на утверждение главе администрации Старооскольского городского округа.

Утвержденный график личного приема граждан размещается на официальном сайте органов местного самоуправления Старооскольского городского округа в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», а также на информационных стендах в здании администрации городского округа.

8.3. Запись на личный прием к должностным лицам осуществляется специалистом отдела по работе с обращениями граждан.

8.4. Граждане, обратившиеся для записи на личный прием, обязаны изложить в устной форме подробное содержание вопросов, с которыми они обращаются к должностному лицу.

8.5. Количество заявителей на личный прием ограничивается временем проведения приема, утвержденным графиком личного приема.

8.6. Запись на личный прием к главе администрации Старооскольского городского округа осуществляется отделом по работе с обращениями граждан при наличии письменного ответа по результатам личного приема, проведенного должностными лицами. При этом вопрос, с которым заявитель хотел бы записаться на личный прием к главе администрации Старооскольского городского округа, должен совпадать по смыслу с вопросом, на который у заявителя имеется письменный ответ по результатам личного приема у должностных лиц.

8.7. Заявителю может быть отказано в записи на личный прием в следующих случаях:

- если вопросы заявителя не отнесены к компетенции должностного лица, с просьбой о записи на личный прием, к которому обратился заявитель. В этом случае специалист отдела по работе с обращениями граждан разъясняет в чем ведении находится решение вопросов заявителя и предлагает ему обратиться к соответствующему должностному лицу либо в орган власти, орган местного самоуправления;
- если по вопросу заявителя, с которым он обратился для записи на личный прием, имеется вступившее в законную силу судебное решение;
- если с заявителем прекращена переписка по данному вопросу;
- если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;
- если заявитель отказывается изложить содержание вопроса;
- если в обращении заявителя содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи.;
- если он не был на личном приеме у должностных лиц и у него отсутствует письменный ответ по результатам приема.

8.8. При подготовке к личному приему специалистом отдела по работе с обращениями граждан формируется список граждан, записавшихся на личный прием, оформляются карточки личного приема установленного образца.

8.9. При наличии ранее поступавших обращений по указанным заявителем вопросам, в том числе в устной и письменной форме, к карточке личного приема граждан прикрепляются копии ранее направленных ответов заявителю.

8.10. Личный прием граждан проводится в порядке общей очереди при предъявлении документа, удостоверяющего личность.

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

8.11. Не принимаются обращения, передаваемые через представителя, чьи полномочия не удостоверены в установленном законом порядке.

8.12. Личный прием граждан проводится с использованием средств видео- и аудиозаписи. Видео- и аудиозапись личного приема используется только для служебного пользования и не предоставляется гражданам и организациям. Видео- и аудиозапись личного приема граждан хранится в течение 5 лет в администрации городского округа.

Фото, видео- и аудиозапись личного приема гражданином, обратившимся на личный прием к должностному лицу, возможна лишь с согласия этого должностного лица.

8.13. Должностное лицо вправе отказать в проведении личного приема в случае отсутствия у заявителя документа, удостоверяющего личность.

8.14. Решение о возможности приема граждан, находящихся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, употребляющих нецензурные либо оскорбительные выражения, содержащие угрозы жизни, здоровью, имуществу должностных лиц, сотрудников органа местного самоуправления, других граждан, принимается должностным лицом, осуществляющим прием. При необходимости

вызывается сотрудник полиции для пресечения противоправных действий. Указанные факты фиксируются в карточке личного приема.

8.15. Личный прием граждан ведется в индивидуальном порядке, за исключением коллективных обращений или обращений граждан, нуждающихся в сопровождении в связи с ограниченными возможностями здоровья.

8.16. Должностное лицо, ведущее прием граждан, для обеспечения принятия квалифицированных решений по поставленным гражданами вопросам вправе привлекать для проведения личного приема иных должностных лиц, специалистов администрации городского округа с учетом их компетенции по рассмотрению вопросов.

8.17. Документационное обеспечение личного приема главы администрации Старооскольского городского округа осуществляется отделом по работе с обращениями граждан.

8.18. В ходе личного приема каждый гражданин имеет возможность изложить свое обращение в устной либо в письменной форме.

8.19. По окончании приема должностное лицо доводит до сведения заявителя свое решение или информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а также откуда он получит ответ, либо разъясняет где и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу.

8.20. 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 направляется письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

8.21. Специалист отдела по работе с обращениями граждан регистрирует карточки личного приема граждан и письменные обращения граждан в системе электронного документооборота. Регистрационный номер обращения, поступившего в ходе личного приема, состоит из соединенных дефисом букв ЛП и порядкового номера в пределах календарного года.

Копии карточек личного приема граждан и обращений на бумажных носителях направляются только тем исполнителям, которые не работают с обращениями, данными в системе электронного документооборота.

8.22. Отдел по работе с обращениями граждан вправе вернуть исполнителю для доработки ответы, содержащие фактические ошибки, неполные ответы, ответы-разъяснения, не содержащие ссылок на правовые акты.

9. Представление справочной информации о ходе рассмотрения обращения

9.1. Справочную информацию по рассмотрению обращений представляет отдел по работе с обращениями граждан, отдел контрольно-аналитической работы.

Справочная информация представляется по следующим вопросам:

- о получении обращения и направлении его на рассмотрение в отраслевые (функциональные) и территориальные органы администрации городского округа, а также подведомственные им учреждения;

- о направлении запросов в иные органы и организации о представлении документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения, получении на них ответов;

- об отказе в рассмотрении обращения;
- о продлении срока рассмотрения обращения;
- о результатах рассмотрения обращения.

9.2. Информационно-консультативная помощь оказывается специалистами отдела по работе с обращениями граждан, специалистами отдела контрольно-аналитической работы с понедельника по четверг с 09 часов до 17 часов, в пятницу с 09 часов до 16 часов, перерыв с 13 часов до 14 часов, выходной - суббота, воскресенье.

По вопросам рассмотрения письменных обращений граждан, поступивших через отдел по работе с обращениями граждан, консультации предоставляются по телефону (4725) 22-47-85.

По вопросам записи на прием консультации предоставляются по телефону (4725) 44-50-91, с понедельника по пятницу с 09 часов до 13 часов

По вопросам рассмотрения обращений организаций, поступивших через отдел контрольно-аналитической работы, консультации предоставляются по телефону (4725) 22-62-46.

10. Заключительные положения

10.1. Ответственность за качество содержания ответов (уведомлений) на обращения, их соответствие поставленным вопросам, за нарушение сроков рассмотрения обращений несут ответственный исполнитель и должностное лицо, подписавшее ответ.

10.2. Текущий контроль за качеством и своевременностью работы с обращениями обеспечивают руководители, ответственные за выполнение соответствующих этапов работы с обращениями.

Текущий контроль осуществляется с использованием базы в системе электронного документооборота.

10.3. Контроль за соблюдением исполнительской дисциплины при рассмотрении обращений граждан осуществляется отделом по работе с обращениями граждан на основании данных в системе электронного документооборота.

10.4. Контроль за соблюдением исполнительской дисциплины при рассмотрении обращений от организаций осуществляется отделом контрольно-аналитической работы на основании данных в системе электронного документооборота.

