



**АДМИНИСТРАЦИЯ
МИЛЬКОВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО ОКРУГА
КАМЧАТСКОГО КРАЯ**

РАСПОРЯЖЕНИЕ

23.04.2025 № _____ Р-82

с. Мильково

**Об утверждении Порядка организации работы по рассмотрению
обращений граждан в администрации Мильковского
муниципального округа**

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», распоряжением Губернатора Камчатского края от 18.12.2020 № 1194-Р (в редакции от 01.11.2021 № 666-Р, от 17.02.2022 № 93-Р, от 07.07.2022 № 404-Р), в целях обеспечения реализации конституционных прав граждан на обращения в органы государственной власти, а также совершенствования форм и методов работы с обращениями граждан, руководствуясь статьями 41, 43, 54 Устава Мильковского муниципального округа,

1. Утвердить Порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан в администрации Мильковского муниципального округа, согласно приложению к настоящему распоряжению.

2. Признать утратившими силу распоряжения администрации Мильковского муниципального района:

2.1. от 19.02.2021 № 15 «Об утверждении Порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан в администрации Мильковского муниципального района»;

2.2. от 07.04.2021 № 25 «О внесении изменений в приложение к распоряжению администрации Мильковского муниципального района от

19.02.2021 № 15 «Об утверждении Порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан в администрации Мильковского муниципального района»;

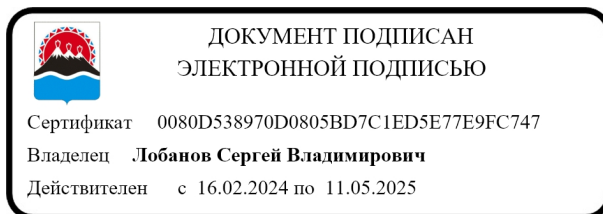
2.3. от 12.08.2021 № 55 «О внесении изменений в приложение к распоряжению администрации Мильковского муниципального района от 19.02.2021 № 15 «Об утверждении Порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан в администрации Мильковского муниципального района» (в редакции распоряжения администрации от 07.04.2021 № 25)».

3. Организационному отделу администрации Мильковского муниципального округа разместить Порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан в администрации Мильковского муниципального округа на официальном сайте Мильковского муниципального округа <http://www.milkovoadm.ru> в разделе «Обращения граждан».

4. Настоящее распоряжение вступает в силу с момента его подписания.

5. Контроль за исполнением настоящего распоряжения возложить на заместителя главы администрации Мильковского муниципального округа С.В. Лобанова.

И. о. главы Мильковского
муниципального округа



С.В. Лобанов

Порядок
организации работы по рассмотрению обращений граждан
в администрации Мильковского муниципального округа

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан в администрации Мильковского муниципального округа (далее Порядок) определяет требования к организации в администрации Мильковского муниципального округа работы по своевременному и полному рассмотрению устных и письменных обращений граждан, принятию по ним решений и направлению ответов в установленные сроки.

1.2. Организация работы по рассмотрению обращений граждан осуществляется в соответствии со следующими правовыми актами:

- 1) Конституцией Российской Федерации;
- 2) Федеральным законом от 02.02.2007 № 25-ФЗ «О муниципальной службе в Российской Федерации»;
- 3) Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- 4) Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- 5) Уставом Мильковского муниципального округа;
- 6) настоящим Порядком.

1.3. Положения настоящего Порядка распространяются на все устные обращения, обращения в письменной форме, обращения в форме электронного документа, индивидуальные и коллективные обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами, федеральными законами. Положения, установленные настоящим Порядком, применяются к правоотношениям, связанным с организацией работы по рассмотрению обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, а также объединений граждан, в том числе юридических лиц, за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или законодательством Российской Федерации (далее-граждане).

1.4. Должностные лица администрации Мильковского муниципального округа несут ответственность за нарушение настоящего Порядка в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

1.5. При рассмотрении обращений граждан должностные лица:

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

2) запрашивают, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других органах местного самоуправления Мильковского муниципального округа, структурных подразделениях администрации Мильковского муниципального округа, у иных должностных лиц и муниципальных учреждений, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

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

4) дают письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в частях 3.3 – 3.8 раздела 3 настоящего Порядка;

5) уведомляют гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другие органы местного самоуправления Мильковского муниципального округа, структурные подразделения администрации Мильковского муниципального округа, иным должностным лицам и муниципальным учреждениям в соответствии с их компетенцией.

1.6. Результатами рассмотрения обращений граждан являются:

1) письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов либо перенаправление обращения в другие органы местного самоуправления Мильковского муниципального округа, структурные подразделения администрации Мильковского муниципального округа, иным должностным лицам и муниципальным учреждениям с уведомлением гражданина о переадресации обращения, либо уведомление гражданина о невозможности рассмотрения обращения по существу поставленных вопросов;

2) устный ответ на все поставленные вопросы с согласия гражданина, если указанные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки.

2. Требования к организации рассмотрения обращений граждан

2.1. Деятельность по организации рассмотрения обращений граждан, поступивших в адрес администрации Мильковского муниципального округа, а также по организации личного приема граждан главой Мильковского муниципального округа осуществляется организационным отделом администрации Мильковского муниципального округа (далее – Отдел).

2.2. Почтовым адресом администрации Мильковского муниципального округа для доставки письменных обращений является: 684300, с. Мильково, ул. Победы, д. 8.

Прием письменных обращений, доставленных гражданами лично, также осуществляется в администрации Мильковского муниципального округа по адресу: 684300, с. Мильково, ул. Победы, д. 8.

2.3. График (режим) работы администрации Мильковского муниципального округа:

понедельник – пятницу – 9.00 – 18.00;
предпраздничные дни – 9.00 – 17.00;
суббота и воскресенье – выходные дни;
перерыв – 13.00 – 14.00.

2.4. Обращения в адрес администрации Мильковского муниципального округа могут направляться гражданами в форме электронного документа посредством заполнения специальной формы раздела «Обращения граждан», размещенного в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу: <https://milkovoadm.ru/cp/fno.php> (далее – Интернет приемная).

Организация рассмотрения обращений, поступивших через Интернет приемную, осуществляется в соответствии с настоящим Порядком.

2.5. Факсимильные письменные обращения граждан принимаются по телефону: (841533) 2-26-80.

Телефоны для справок: (841533) 2-13-43, (841533) 2-13-53.

2.6. Сведения о месте нахождения, телефонных номерах, почтовом адресе, адресе Интернет приемной для направления обращений граждан размещаются на официальном сайте Мильковского муниципального округа в сети «Интернет» (www.milkovoadm.ru).

2.7. Визуальная и текстовая информация о порядке рассмотрения обращений граждан размещается на информационном стенде в Единой приемной администрации Мильковского муниципального округа. На информационном стенде размещается следующая обязательная информация:

- 1) режим работы Отдела;
- 2) требования к письменным обращениям граждан;
- 3) график личного приема граждан;
- 4) почтовый адрес администрации Мильковского муниципального округа;
- 5) выписки из нормативных правовых актов, регламентирующих порядок и сроки рассмотрения обращений граждан.

2.8. Информирование граждан по устным обращениям осуществляется работником Отдела в рабочие дни с 9.00 до 18.00 по телефонам (841533) 2-13-43, (841533) 2-13-53 и включает предоставление информации о (об):

- 1) местонахождении и графике работы администрации Мильковского муниципального округа;
- 2) справочных телефонах и почтовых адресах;
- 3) адресе официального сайта Мильковского муниципального округа, адресе Интернет приемной;
- 4) порядке получения информации по вопросам организации рассмотрения обращений, в том числе с использованием информационных систем.

2.9. Срок регистрации обращения гражданина - до трех рабочих дней со дня поступления.

В случае поступления обращения гражданина в день, предшествующий праздничному или выходному дню, регистрация обращения производится в рабочий день, следующий за праздничным или выходным днем.

2.10. Обращения граждан рассматриваются в течение двадцати пяти дней со дня их регистрации, если главой Мильковского муниципального округа не установлен более короткий срок рассмотрения.

Если по обращению гражданина, поступившему в администрацию Мильковского муниципального округа, не были установлены контрольные сроки рассмотрения, и обращение направлено для рассмотрения в другие органы местного самоуправления Мильковского муниципального округа, структурные подразделения администрации Мильковского муниципального округа, иным должностным лицам и муниципальным учреждениям, то сроки рассмотрения обращения исчисляются со дня регистрации обращения в Отделе.

Если окончание срока рассмотрения обращения гражданина приходится на выходной или нерабочий праздничный день, то днем окончания срока рассмотрения обращения считается предшествующий рабочий день.

2.11. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, в другие органы местного самоуправления Мильковского муниципального округа, структурные подразделения администрации Мильковского муниципального округа, иным должностным лицам и муниципальным учреждениям, срок рассмотрения обращения может быть продлен главой Мильковского муниципального округа, но не более чем на тридцать дней. При этом ответственным исполнителем направляется соответствующее уведомление гражданину и в Отдел.

2.12. Обращения, поступившие в администрацию Мильковского муниципального округа, направляются главе Мильковского муниципального округа для рассмотрения, глава Мильковского муниципального округа направляет их по компетенции заместителям главы администрации Мильковского муниципального округа.

2.13. Заместители главы администрации Мильковского муниципального округа направляют обращения граждан для рассмотрения по существу в курируемые структурные подразделения администрации Мильковского муниципального округа в соответствии с их компетенцией, соответствующие учреждения и организации.

2.14. По направленному органом местного самоуправления Мильковского муниципального округа или должностным лицом запросу о предоставлении документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения гражданина, срок подготовки информации ответственным исполнителем не должен превышать пятнадцати календарных дней со дня получения запроса.

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

2.16. 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 с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в абзаце первом части 3.6 раздела 3 настоящего Порядка.

2.17. Обращения граждан, направленные на рассмотрение федеральными органами государственной власти в адрес администрации Мильковского муниципального округа с просьбой об информировании по результатам рассмотрения, рассматриваются в сроки, установленные определенными органами, или в сроки, установленные главой Мильковского муниципального округа. Если вышеуказанные сроки установлены не были, то обращения рассматриваются в течение тридцати дней со дня их регистрации.

3. Организация работы по рассмотрению обращений граждан

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

- 1) прием и регистрация обращений граждан;
- 2) рассмотрение обращений граждан;
- 3) подготовка ответов на обращения граждан;
- 4) направление ответов на обращения граждан.

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

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

3.4. При получении письменного обращения гражданина, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, должностное лицо вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

3.5. В случае, если текст письменного обращения гражданина не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в другие органы местного самоуправления Мильковского муниципального округа, структурные подразделения администрации Мильковского муниципального округа, иным должностным лицам и муниципальным учреждениям в соответствии с их компетенцией, о чем в

течение семи дней со дня регистрации сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

В случае, если текст письменного обращения гражданина не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в другие органы местного самоуправления Мильковского муниципального округа, структурные подразделения администрации Мильковского муниципального округа, иным должностным лицам и муниципальным учреждениям в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

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

Решение о прекращении переписки ввиду безосновательности рассмотрения очередного обращения гражданина принимается главой Мильковского муниципального округа на основании предложения начальника Отдела или ответственного исполнителя.

3.7. В случае поступления письменного обращения гражданина, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте Мильковского муниципального округа в сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи календарных дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес, на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

3.8. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении гражданина вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

3.9. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится сотрудниками Отдела администрации Мильковского муниципального округа в соответствии с частью 2.3 настоящего Порядка.

3.10. Обращения, поступившие в администрацию Мильковского муниципального округа по факсу, принимаются и регистрируются сотрудниками Отдела.

3.11. Обращения, поступившие в администрацию Мильковского муниципального округа с пометкой «Лично» с правильно указанными ФИО, направляются на рассмотрение должностному лицу, которому они адресованы.

3.12. Учет, систематизация и анализ обращений граждан осуществляются с использованием информационной системы Камчатского края «Единая система электронного документооборота Камчатского края» (далее – система «Дело»).

3.13. Сотрудники Отдела обязаны сверить указанные в письме и на конверте фамилию, имя, отчество, адрес автора обращения, прочитать обращение, определить его тематику и выявить поставленные гражданином вопросы, проверить обращение на повторность, зарегистрировать в регистрационной карточке системы «Дело».

3.14. На лицевой стороне первого листа письма в правом нижнем углу ставится регистрационный штамп с датой регистрации письма и регистрационным номером, который автоматически присваивается в системе «Дело».

В случае, если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

Конверты сохраняются вместе с обращениями в течение всего периода их рассмотрения и хранения.

3.15. Информация о поступившем обращении вносится в регистрационную карточку системы «Дело». При этом в обязательном порядке вносится следующая информация:

- 1) дата поступления обращения гражданина;
- 2) фамилия, имя, отчество гражданина (последнее – при наличии);
- 3) личное (с указанием пола автора) обращение гражданина/коллективное обращение граждан;
- 4) регион/район проживания гражданина;
- 5) льготный/социальный статус гражданина;
- 6) почтовый адрес гражданина и (или) адрес электронной почты;
- 7) канал поступления обращения гражданина (почта, e-mail, принято в Отделе или иные каналы поступления);
- 8) состав документа (количество страниц);
- 9) реквизиты сопроводительного письма (при наличии);
- 10) краткое содержание обращения гражданина;
- 11) рубрика (в соответствии с «Тематическим классификатором обращений и запросов граждан и организаций – 2018»);
- 12) вид обращения гражданина (заявление, предложение или жалоба);
- 13) кратность обращения гражданина (первичное, повторное, многократное);
- 14) форма обращения гражданина (письменное, в форме электронного документа, устное).

3.16. Ответственность за полноту сведений, вносимых в регистрационные карточки системы «Дело», несут сотрудники Отдела, а также должностные лица, ответственные за организацию работы с обращениями граждан в соответствующих органах.

3.17. Если обращение подписано несколькими авторами, то регистрируется первый автор или автор, в адрес которого просят направить ответ. Такое

обращение считается коллективным. Отметка о коллективности обращения вносится в регистрационную карточку системы «Дело».

Коллективными являются также бесфамильные обращения, поступившие от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов.

3.18. Поручения главы Мильковского муниципального округа ставятся на контроль в Отделе.

3.19. Сопроводительные письма к обращениям граждан, перенаправляемым в органы местного самоуправления Мильковского муниципального округа, структурные подразделения администрации Мильковского муниципального округа, иным должностным лицам и муниципальным учреждениям, подписываются главой Мильковского муниципального округа.

3.20. В случае, если поставленные в обращении гражданина вопросы не входят в компетенцию органа, в который оно поступило, такое обращение в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение вопросов, изложенных в обращении, с уведомлением об этом гражданина.

3.21. Если гражданин ранее обращался в администрацию Мильковского муниципального округа и не удовлетворен принятым решением, обращение передается для рассмотрения в соответствии с распределением обязанностей.

3.22. Обращения граждан, поступившие в администрацию Мильковского муниципального округа из федеральных органов государственной власти в случаях, если они взяты ими на контроль, передаются главе Мильковского муниципального округа, который определяет порядок работы по рассмотрению обращений.

3.23. В ответе в федеральные органы государственной власти должно быть указано, что гражданин проинформирован о результатах рассмотрения его обращения.

3.24. Подлинники обращений граждан возвращаются в федеральные органы государственной власти только при наличии на них штампа «Подлежит возврату» или специальной отметки в сопроводительном письме о возврате обращения.

3.25. В случае перенаправления обращения гражданина, стоящего на контроле в Отделе, от одного органа местного самоуправления Мильковского муниципального округа, структурного подразделения администрации Мильковского муниципального округа или должностного лица другому органу местного самоуправления Мильковского муниципального округа, структурному подразделению администрации Мильковского муниципального округа или должностному лицу, в системе «Дело» указывается адресатом орган местного самоуправления Мильковского муниципального округа, структурное подразделение администрации Мильковского муниципального округа или должностное лицо и Отдел. После чего сотрудником Отдела в системе «Дело» меняется исполнитель.

3.26. В случае, если обращение переадресовано для рассмотрения по компетенции одновременно нескольким органам местного самоуправления Мильковского муниципального округа, структурным подразделениям администрации Мильковского муниципального округа, ответственным за организацию рассмотрения обращения и подготовку обобщенного ответа считается исполнитель, указанный в поручении первым. При этом соисполнители, указанные в поручении, предоставляют информацию в адрес ответственного исполнителя для обобщения не позднее пяти календарных дней до истечения срока рассмотрения обращения.

3.27. Обращение гражданина, направленное в администрацию Мильковского муниципального округа депутатом Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, направляется на рассмотрение главе Мильковского муниципального округа.

Ответ на обращение гражданина направленное депутатом Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации дается должностным лицом не позднее двадцати календарных дней со дня регистрации обращения. Сопроводительное письмо на обращение гражданина депутату Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации подписывается главой Мильковского муниципального округа.

3.28. Обращение гражданина, направленное в администрацию Мильковского муниципального округа депутатом Законодательного Собрания Камчатского края, депутатом Совета народных депутатов Мильковского муниципального округа направляется на рассмотрение главе Мильковского муниципального округа.

Ответ на обращение гражданина направленное депутатом Законодательного Собрания Камчатского края, депутатом Совета народных депутатов Мильковского муниципального округа дается должностным лицом не позднее двадцати дней со дня регистрации обращения и подписывается главой Мильковского муниципального округа.

3.29. В случае, если обращение направлено не по принадлежности, то оно подлежит направлению по компетенции не позднее двух календарных дней со дня получения обращения с обязательным информированием Отдела.

3.30. В случае получения в установленном порядке запроса органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение гражданина, должностные лица организаций и учреждений обязаны в течение пятнадцати календарных дней предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращений, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

3.31. Обращения граждан считаются рассмотренными, если даны ответы на все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и гражданин проинформирован о результатах рассмотрения.

В ответе должны быть определены конкретные сроки решения поставленного вопроса. Если решить вопрос, поставленный гражданином в

обращении, не представляется возможным, ответ на обращение должен содержать разъяснения невозможности положительного решения вопроса со ссылкой на действующее законодательство и, при возможности, другие варианты решения поставленного вопроса.

3.32. Ответ на обращение гражданина, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, в том числе ответ с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований законодательства на официальном сайте Мильковского муниципального округа в сети «Интернет».

В ответ на такое обращение гражданину в течение семи календарных дней направляется ссылка на страницу официального сайта.

3.33. К ответу прилагаются подлинники документов, приложенные гражданином к своему обращению при наличии в обращении просьбы об их возврате. Если в обращении не содержится указанная просьба, они остаются в деле по обращению гражданина, которое хранится в архиве вместе с копиями отправленных гражданину документов.

3.34. При принятии решения о продлении срока рассмотрения обращения в соответствии с частью 2.11 раздела 2 настоящего Порядка, ответственный исполнитель не позднее, чем за пять календарных дней до окончания срока рассмотрения обращения, направляет гражданину уведомление о продлении срока рассмотрения обращения.

Копия уведомления гражданину о продлении срока рассмотрения обращения представляется ответственным исполнителем в Отдел для изменения контрольных сроков.

3.35. Если на обращение гражданина дается промежуточный ответ, то в тексте ответа указывается срок окончательного рассмотрения обращения.

3.36. В случае, если контроль за рассмотрением обращения установлен федеральным органом государственной власти, то ответственный исполнитель направляет в данный орган копию уведомления гражданину о продлении срока рассмотрения обращения для изменения контрольных сроков.

3.37. Контроль за сроками исполнения поручений по рассмотрению обращений осуществляется Отделом.

3.38. Если ответ на обращение гражданина не содержит полной информации о решении поставленных в обращении вопросов, а также в случае, если ответ требует устранения допущенных нарушений делопроизводства, должностное лицо, давшее поручение о рассмотрении обращения гражданина, вправе принять решение о постановке обращения на дополнительный контроль. При принятии решения о дополнительном контроле, Отдел ставит такое обращение на дополнительный контроль, возвращает обращение исполнителю для доработки и подготовки дополнительного ответа на обращение.

3.39. При поступлении в Отдел ответа на обращение гражданина работник Отдела снимает обращение с контроля. При этом проверяется полнота представленного пакета документов, соблюдение сроков рассмотрения

обращения, в системе «Дело» проставляются необходимые отметки о результате рассмотрения. На бумажной копии ответа на обращение проставляется дата снятия обращения с контроля и подпись сотрудника Отдела.

3.40. Содержание ответа на обращение гражданина в обязательном порядке согласовывается с главой Мильковского муниципального округа, либо лицом, исполняющим обязанности главы Мильковского муниципального округа.

3.40. Итоговое оформление дела по обращению гражданина для архивного хранения осуществляется в соответствии с требованиями Типовой инструкции по делопроизводству.

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

4. Рассмотрение обращений по поручению главы Мильковского муниципального округа

4.1. На доклад главе Мильковского муниципального округа передаются коллективные обращения, обращения, носящие социально и общественно значимый характер, обращения по вопросам, указывающим на совершение коррупционных правонарушений должностными лицами администрации Мильковского муниципального округа, а также обращения граждан, направленные депутатами Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, сенаторами Российской Федерации в адрес главы Мильковского муниципального округа.

4.2. Обращения граждан, подлежащие передаче на доклад главе Мильковского муниципального округа, определяются непосредственно Отделом.

4.3. Для принятия решения о передаче обращения на доклад главе Мильковского муниципального округа Отделом может направляться запрос в органы местного самоуправления Мильковского муниципального округа, организации и учреждения о предоставлении информации по существу вопросов, поставленных в обращении. Ответ на такой запрос представляется в течение двух календарных дней со дня поступления запроса в органы местного самоуправления Мильковского муниципального округа.

4.4. Поручение главы Мильковского муниципального округа по обращению гражданина вносится в систему «Дело» сотрудником Отдела и ставится на контроль.

4.5. Срок рассмотрения обращений граждан по поручению главы Мильковского муниципального округа - не более двадцати календарных дней со дня их регистрации в Отделе, если главой Мильковского муниципального округа не установлен более короткий срок рассмотрения.

4.6. Срок исполнения поручения главы Мильковского муниципального округа по рассмотрению обращения, по которому требуется подготовка

доклада на имя главы Милюковского муниципального округа или проекта ответа на обращение за подписью главы Милюковского муниципального округа, может быть продлен главой Милюковского муниципального округа в соответствии со сроками установленными федеральным законодательством. Письмо с просьбой о продлении срока исполнения поручения главы Милюковского муниципального округа по обращению направляется в адрес главы Милюковского муниципального округа ответственным исполнителем не позднее чем за пять рабочих дней до истечения срока исполнения поручения.

4.7. При рассмотрении обращений граждан, по которым имеется поручение главы Милюковского муниципального округа, необходимо провести встречу (либо связаться в телефонном режиме) с гражданином, направившим обращение, для разъяснения порядка и сроков рассмотрения обращения. При этом, если в поручении главы Милюковского муниципального округа содержится личное поручение должностному лицу, прием гражданина (телефонный разговор) должен быть проведен тем должностным лицом, которому дано поручение. Если в соответствии с поручением главы Милюковского муниципального округа по результатам рассмотрения обращения необходимо подготовить доклад на имя главы Милюковского муниципального округа, то в докладе указывается, кем и когда была проведена встреча (составлен телефонный разговор) с гражданином.

4.8. В ответе на обращение указывается, что обращение рассмотрено по поручению главы Милюковского муниципального округа.

Ответ на обращение, в том числе уведомление гражданину о продлении срока рассмотрения обращения, подписывается тем должностным лицом, которому дано поручение.

4.9. Проекты ответов на обращения граждан, рассмотренные по поручению главы Милюковского муниципального округа, проекты докладов на имя главы Милюковского муниципального округа по результатам рассмотрения обращений, а также проекты ответов в адрес депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, направляемые на подпись главе Милюковского муниципального округа, заместителя главы администрации Милюковского муниципального округа в соответствии с распределением обязанностей, исходя из содержания вопроса в обращении.

Сотрудник Отдела вправе вернуть на доработку ответ на обращение гражданина или информацию, подготовленную для доклада главе Милюковского муниципального округа, в случае их несоответствия требованиям, установленным настоящим Порядком.

4.10. Письменные обращения граждан, по которым даны поручения главы Милюковского муниципального округа, находятся на контроле у Отдела.

В случае, если в ответе на обращение ответственным исполнителем указывается, что вопрос, поставленный гражданином, будет решен в течение определенного периода времени, то такое обращение ставится на дополнительный контроль.

4.11. Поручения, данные главой Мильковского муниципального округа во время приема граждан в ходе его рабочих поездок в муниципальные образования, оформляются сотрудником Отдела и ставятся на контроль.

Письменные обращения граждан, переданные главе Мильковского муниципального округа в ходе его рабочих поездок, передаются в Отдел для регистрации и рассмотрения в соответствии с настоящим Порядком.

Устные обращения, озвученные гражданами главе Мильковского муниципального округа во время встреч в ходе рабочих поездок, фиксируются сотрудником Отдела и в течение одного рабочего дня со дня получения информации от граждан передаются для регистрации обращений и направления их на рассмотрение по компетенции.

4.12. Повторные обращения по вопросам, ранее рассмотренным по поручению главы Мильковского муниципального округа, на которые гражданам даны ответы, повторно на доклад главе Мильковского муниципального округа не передаются. Данные обращения регистрируются в соответствии с настоящим Порядком и направляются в соответствии с распределением обязанностей заместителям главы администрации Мильковского муниципального округа.

5. Личный прием граждан

5.1. Порядок личного приема граждан

5.1.1. Личный Прием граждан проводится главой Мильковского муниципального округа, заместителями главы администрации Мильковского муниципального округа, руководителями структурных подразделений администрации Мильковского муниципального округа в помещении Единой приемной граждан администрации Мильковского муниципального округа.

5.1.2. Личный прием граждан главой Мильковского муниципального округа, заместителями главы администрации Мильковского муниципального округа проводится в соответствии с графиком, утверждаемым главой Мильковского муниципального округа, согласно приложению 1.

5.1.3. Решение о проведении личного приема по письменной просьбе гражданина принимается главой Мильковского муниципального округа.

5.1.4. Предварительная запись на личный прием к главе Мильковского муниципального округа, заместителям главы администрации Мильковского муниципального округа осуществляется сотрудником Отдела в администрации Мильковского муниципального округа.

5.1.5. Организация проведения личного приема граждан главой Мильковского муниципального округа, заместителями главы администрации Мильковского муниципального округа обеспечивается Отделом.

5.1.6. Личный прием граждан руководителями структурных подразделений администрации Мильковского муниципального округа проводится каждый второй четверг месяца с обеспечением возможности предварительной записи граждан на личный прием, как дополнительной гарантии прав граждан на обращение:

1) в помещении Единой приемной граждан администрации Мильковского муниципального округа по графику, который формируется структурными подразделениями администрации Мильковского муниципального округа, по согласованию и утверждению с главой Мильковского муниципального округа;

2) в единый день приема граждан с 14.00 до 17.00 в установленных для приема местах.

5.1.7. Личный прием осуществляется при предъявлении гражданином документа, удостоверяющего личность. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

5.1.8. Во время проведения приема принимаются обращения, изложенные гражданами в устной либо письменной формах.

5.1.9. 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.

5.1.10. По окончании приема глава Мильковского муниципального округа, иное должностное лицо доводит до сведения гражданина свое решение или информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а также о том, откуда гражданин получит ответ на обращение, либо разъясняет, где, кем и в каком порядке обращение гражданина может быть рассмотрено, по существу.

5.1.11. По итогам приема, поручения, озвученные в ходе его проведения, вносятся в регистрационную карточку системы «Дело» сотрудником Отдела.

5.1.12. Контроль за исполнением поручения по рассмотрению обращения гражданина возлагается на сотрудника Отдела.

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

5.1.14. Письменные обращения, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком.

5.2. Информация о времени и порядке проведения личных приемов, доводится до сведения граждан через средства массовой информации, а также размещается на официальном сайте Мильковского муниципального округа в сети «Интернет», на информационном стенде в помещении Единой приемной граждан, в официальных аккаунтах социальной сети.

5.3. Проведение выездных приемов

5.3.1. Выездные встречи с населением и личные приемы граждан проводятся главой Мильковского муниципального округа в соответствии с графиком, утверждаемым главой Мильковского муниципального округа.

5.3.2. Выездные встречи с населением и личные приемы граждан проводятся заместителями главы администрации Мильковского муниципального округа, руководителями структурных подразделений администрации Мильковского муниципального округа, в соответствии с графиком, утверждаемым главой Мильковского муниципального округа, на

основании анализа обращений граждан, поступивших главе Мильковского муниципального округа.

5.3.3. По итогам личного приема граждан в ходе выездных встреч с населением сотрудником Отдела, проводившего прием граждан, оформляются карточки личного приема, и в течение двух рабочих дней после возвращения из поездки передаются в Отдел для регистрации и направления по компетенции.

5.3.4. Личные приемы граждан в Мильковском муниципальном округе при необходимости проводятся в онлайн формате.

Решение о проведении встречи с населением и личных приемов граждан в Мильковском муниципальном округе в онлайн формате принимает глава Мильковского муниципального округа.

5.3.5. Личные приемы граждан в онлайн формате проводятся: 1) посредством онлайн-трансляций на личных страницах главы Мильковского муниципального округа в социальных сетях Telegram и ВКонтакте, на которых глава отвечает на вопросы граждан.

5.3.6. Глава Мильковского муниципального округа, заместители главы администрации Мильковского муниципального округа проводят личные приемы граждан в онлайн формате по заявкам граждан.

5.3.7. День и время проведения личного приема должны быть назначены в течение одного рабочего дня со дня поступления заявки. Заявка гражданина подлежит отклонению в случае, если вопрос ранее был рассмотрен и решен. По итогам проведения личных приемов граждан в онлайн формате поручения, озвученные в ходе проведения приемов, вносятся в регистрационную карточку системы «Дело» сотрудником Отдела.

5.3.8. Дальнейшая работа по обращениям граждан, озвученным в ходе личных приемов граждан в онлайн формате, осуществляется в соответствии с настоящим Порядком.

6. Контроль за рассмотрением обращений

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

6.2. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляется сотрудником Отдела, заместителями главы администрации Мильковского муниципального округа, руководителями структурных подразделений администрации Мильковского муниципального округа на исполнении которых находятся обращения граждан.

6.3. Общий контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан и поручений по итогам личных приемов главы Мильковского муниципального округа осуществляется Отделом, который направляет ответственным исполнителям, на контроле которых находятся обращения,

информацию об обращениях, срок рассмотрения которых истекает в ближайшие семь календарных дней.

6.4. Отделом на контроль ставятся обращения, в которых сообщается о нарушениях прав и законных интересов граждан, а также обращения по вопросам, имеющим большое социальное и общественное значение. Постановка обращений на контроль производится с целью устранения недостатков в работе органов местного самоуправления Мильковского муниципального округа, структурных подразделений администрации Мильковского муниципального округа и должностных лиц.

6.5. Отделом в обязательном порядке ставится на контроль рассмотрение коллективных, резонансных и имеющих наибольшую социальную значимость обращений граждан, а также обращений граждан, поступивших из федеральных органов государственной власти и поставленных ими на контроль.

6.6. Контроль за рассмотрением обращений граждан включает:

- 1) постановку на контроль поручений главы Мильковского муниципального округа по рассмотрению обращений граждан;
- 2) контроль исполнения поручений по рассмотрению обращений граждан;
- 3) сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений граждан;
- 4) подготовку запросов о ходе исполнения поручений по обращениям граждан;
- 5) снятие с контроля поручений по рассмотрению обращений граждан.

6.7. Обращение снимается с контроля, если рассмотрены все содержащиеся в нем вопросы и дан на обращение письменный ответ.

6.8. Отделом ежемесячно предоставляются в управление по работе с обращениями граждан Администрации Губернатора Камчатского края отчеты по результатам рассмотрения обращений, поступивших в ходе приемов граждан, по установленной форме.

Приложение № 2
к распоряжению администрации
Мильковского муниципального округа

УТВЕРЖДАЮ
Глава Мильковского муниципального округа
_____ Н.В. Сепко
«_____» _____ 2025 г.

График приема граждан

Должность	ФИО	График приема граждан
Глава Мильковского муниципального округа	Сепко Николай Владимирович	Каждый понедельник с 16.00 до 18.00
Заместитель главы администрации Мильковского муниципального округа	Лобанов Сергей Владимирович	Каждый вторник с 16.00 до 18.00
Заместитель главы администрации Мильковского муниципального округа	Фомин Александр Вениаминович	Каждая среда с 16.00 до 18.00
Заместитель главы администрации Мильковского муниципального округа	Токарев Александр Анатольевич	Каждый четверг с 16.00 до 18.00
Заместитель главы администрации Мильковского муниципального округа	Лысак Александр Николаевич	Каждую пятницу с 16.00 до 18.00
Руководители структурных подразделений		Каждый второй четверг месяца с 16.00 до 18.00