



**АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОКРУГА
МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ
СВАТОВСКИЙ МУНИЦИПАЛЬНЫЙ ОКРУГ
ЛУГАНСКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

30.03.2026

г. Сватово

№ 180

**Об утверждении Положения
о порядке рассмотрения обращений граждан в Администрации
муниципального округа муниципальное образование
Сватовский муниципальный округ Луганской Народной Республики**

В соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 20.03.2025 № 33-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в единой системе публичной власти», Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», руководствуясь Уставом муниципального образования Сватовский муниципальный округ Луганской Народной Республики, утвержденным решением Совета муниципального округа муниципальное образование Сватовский муниципальный округ Луганской Народной Республики от 13.02.2026 № 1, Положением об администрации муниципального округа муниципальное образование Сватовский муниципальный округ Луганской Народной Республики, утвержденным решением Совета муниципального округа муниципальное образование Сватовский муниципальный округ Луганской Народной Республики от 09.11.2023 № 2 (с изменениями), Администрация муниципального округа муниципальное образование Сватовский муниципальный округ Луганской Народной Республики

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемое Положение о порядке рассмотрения

обращений граждан в Администрации муниципального округа муниципальное образование Сватовский муниципальный округ Луганской Народной Республики.

2. Признать утратившим силу постановление Администрации муниципального округа муниципальное образование Сватовский муниципальный округ Луганской Народной Республики от 14.10.2024 № 107 «Об утверждении Регламента рассмотрения обращений граждан в администрации муниципального округа муниципальное образование Сватовский муниципальный округ Луганской Народной Республики».

3. Разместить настоящее постановление на официальном сайте муниципального округа муниципальное образование Сватовский муниципальный округ Луганской Народной Республики в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (<https://svatovo-r181.gosuslugi.ru>).

3. Настоящее постановление вступает в силу со дня подписания.

4. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава муниципального округа
муниципальное образование
Сватовский муниципальный округ
Луганской Народной Республики



Л.П. Русанова

УТВЕРЖДЕНО
постановлением администрации
муниципального округа
муниципальное образование
Сватовский муниципальный округ
Луганской Народной Республики
от 30.03.2026 № 180

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке рассмотрения обращений граждан в Администрации муниципального округа муниципальное образование Сватовский муниципальный округ Луганской Народной Республики

1. Общие положения

1.1. Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в Администрации муниципального округа муниципальное образование Сватовский муниципальный округ Луганской Народной Республики (далее – Положение) разработано в целях организации объективного и всестороннего рассмотрения обращений граждан в Администрации муниципального округа муниципальное образование Сватовский муниципальный округ Луганской Народной Республики (далее – Администрация) и определяет порядок и сроки рассмотрения обращений граждан.

1.2. Рассмотрение обращений граждан в Администрации осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;
- 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»;
- Уставом муниципального образования Сватовский муниципальный округ Луганской Народной Республики, утвержденным решением Совета муниципального округа муниципальное образование Сватовский муниципальный округ Луганской Народной Республики от 13.02.2026 № 1.

1.3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется Главой муниципального округа муниципальное образование Сватовский муниципальный округ Луганской Народной Республики (далее – Глава), заместителями Главы Администрации, руководителями отраслевых (функциональных) органов и структурных подразделений Администрации.

Администрация организует объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан (далее – обращения), адресованных Главе и заместителям Главы Администрации, даёт ответы на них в порядке и сроки, установленные законодательством Российской Федерации и законодательством Луганской Народной Республики, направляет эти обращения на рассмотрение по компетенции в соответствующие структурные подразделения Администрации, муниципальные учреждения и предприятия муниципального образования Сватовский муниципальный округ Луганской Народной Республики, проводит информационно-аналитическую работу с указанными обращениями.

1.4. В Администрации рассматриваются обращения граждан по вопросам, находящимся в ведении Администрации в соответствии с законодательством.

1.5. Рассмотрение обращений включает рассмотрение письменных и устных обращений, поступивших в ходе личного приема (Приложение № 1, блок-схема).

Установленный настоящим Регламентом порядок рассмотрения обращений распространяется:

- на все обращения, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами, иными федеральными законами, законами Луганской Народной Республики;

- на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации, федеральным законом и законом Луганской Народной Республики.

2. Порядок информирования граждан о рассмотрении обращений

2.1. Информация о порядке рассмотрения обращений предоставляется:

- непосредственно в отраслевых (функциональных) органах и структурных подразделениях Администрации;

- с использованием средств телефонной связи, электронного информирования, электронной техники;

- посредством публикации в средствах массовой информации, издания информационных материалов;

- посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в информационно-телекоммуникационной сети Интернет), на официальных пабликах Администрации.

2.2. Сведения о местонахождении Администрации, полный почтовый адрес Администрации, контактные телефоны, телефоны для справок (Приложение № 2), а также требования к письменным обращениям и обращениям, направляемым по электронной почте, размещаются:

- на официальном сайте муниципального образования Сватовский муниципальный округ Луганской Народной Республики (<https://svatovo-r181.gosweb.gosuslugi.ru>);

- на информационном стенде в месте приема письменных обращений (ЛНР, м. о. Сватовский, г. Сватово, пл. Советская, д. 25).

2.3. При информировании о порядке рассмотрения обращений граждан, при ответах на телефонные звонки специалисты Администрации подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся граждан по интересующим их вопросам. Ответ должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчества и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

При невозможности специалиста Администрации, принявшего звонок, ответить на поставленный вопрос, гражданину должна быть предоставлена возможность адресовать вопрос профильному специалисту, в этой связи к телефону приглашается представитель соответствующего структурного подразделения. В случае если вопрос адресован иному органу, предприятию или учреждению, сотрудник, принимающий звонок должен сообщить телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

3. Срок рассмотрения письменных обращений

3.1. Рассмотрение письменного обращения осуществляется в течение 30 дней со дня регистрации такого обращения, если не установлен более короткий контрольный срок рассмотрения.

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, проведения специальной проверки, срок исполнения обращения может быть продлен Главой и его заместителями, но не более чем на 30 дней, с обязательным уведомлением гражданина о продлении срока рассмотрения обращения.

Продление сроков производится в порядке, установленном разделом 15 настоящего Положения.

При получении обращения отдел делопроизводства Администрации (далее – отдел делопроизводства) проверяет его содержание на предмет рассмотрения. При установлении, что письменное обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации, отдел делопроизводства направляет его в течение семи дней со дня регистрации в соответствующие органы государственной власти, федеральные органы и их должностным лицам, государственные и иные предприятия и учреждения, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

В случае если отделом делопроизводства установлено, что текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение по компетенции, о чем в течение 7 дней со дня регистрации сообщается гражданину,

направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению. О данных фактах отдел делопроизводства информирует Главу или заместителя Главы Администрации, курирующего его деятельность.

Если в обращении содержатся сведения о противоправных действиях, обращение подлежит направлению на рассмотрение по компетенции.

В случае если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение по компетенции, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения отделом делопроизводства сообщается гражданину, направившему обращение.

В случае если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, днем окончания срока считается предшествующий ему рабочий день.

3.2. Рассмотрение обращений, содержащих вопросы защиты прав ребенка, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится безотлагательно.

3.3. В случае если обращение написано на иностранном языке или точно-рельефным шрифтом слепых, срок рассмотрения такого обращения увеличивается на время, необходимое для перевода.

3.4. Глава, заместители Главы Администрации вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений.

4. Требования к письменному обращению

4.1. Письменное обращение в обязательном порядке должно содержать наименование органа местного самоуправления, в который направляется письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) обратившегося, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, изложение сути предложения, заявления или жалобы, личную подпись заявителя и дату, а также контактный телефон (при наличии).

В случае необходимости (в подтверждение своих доводов) гражданин вправе приложить к письменному обращению дополнительные документы и материалы (в подлинниках или копиях).

4.2. Обращение, поступившее в форме электронного документа, должно содержать суть предложения, заявления или жалобы, фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) обратившегося, адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

5. Условия, сроки и время личного приема граждан

5.1. Устные обращения к Главе, заместителям Главы Администрации,

руководителям отраслевых (функциональных) органов и структурных подразделений Администрации поступают от граждан во время личного приема и должны излагаться в вежливой (корректной) форме.

5.2. Прием граждан в Администрации ведут Глава, заместители Главы Администрации.

Личный прием граждан осуществляется Главой и его заместителями по предварительной записи или без предварительной записи, в порядке очередности.

5.3. Глава, заместители Главы Администрации ведут прием граждан в соответствии с утвержденным графиком на текущий год.

5.4. График приема граждан Главой составляется ежегодно и утверждается распоряжением Главы.

С информацией о приёмных днях население может ознакомиться:

- на информационном стенде в административном здании Администрации (ЛНР, м. о. Сватовский, г. Сватово, пл. Советская, д. 25);
- на официальном сайте муниципального образования Сватовский муниципальный округ Луганской Народной Республики (<https://svatovo-r181.gosweb.gosuslugi.ru>);
- в средствах массовой информации.

5.5. Предварительную запись граждан на личный приём к Главе и его заместителям осуществляют уполномоченные сотрудники Администрации.

При записи заявителя на личный прием в карточку личного приема (Приложение № 3) вносятся следующие данные:

- фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) заявителя и (или) фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии), наименование объединения граждан, в том числе юридического лица, представителем которого он является, почтовый адрес для направления ответа, контактный телефон;
- по желанию заявителя год рождения, социальное положение;
- в обязательном порядке указывается содержание вопроса заявителя.

В ходе предварительной записи на личный прием к Главе уполномоченный сотрудник может рекомендовать заявителю обратиться на прием к заместителям Главы Администрации по соответствующему направлению, а также в соответствующие структурные подразделения Администрации.

Предварительная запись на личный прием к Главе осуществляется ежедневно с 08.00 до 12.00 и с 13.00 до 16.00 (кроме выходных и праздничных дней), в предвыходной и предпраздничный день с 08.00 до 12.00 и с 13.00 до 15.00.

Информация о проведении предварительной записи на личный прием к Главе размещается:

- на официальном сайте муниципального образования Сватовский муниципальный округ Луганской Народной Республики (<https://svatovo-r181.gosweb.gosuslugi.ru>);
- в средствах массовой информации.

Предварительная запись на личный прием к заместителям Главы

Администрации осуществляется ежедневно с 08.00 до 12.00 и с 13.00 до 16.00 (кроме выходных и праздничных дней), в предвыходной и предпраздничный день с 08.00 до 12.00 и с 13.00 до 15.00 на ближайший запланированный прием.

Личный прием начальников управлений, отделов Администрации осуществляется без предварительной записи.

5.6. Одновременно с записью на личный приём уполномоченный сотрудник оказывает гражданам информационно-консультативную помощь.

5.7. Обратившийся на приём гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

5.8. В Администрации могут не рассматриваться обращения гражданина по основаниям, указанным в разделе 7 Положения.

5.9. В случае повторного обращения заявителя к Главе, заместителям Главы Администрации осуществляется подборка всех имеющихся материалов, касающихся данного заявителя. Подобранные материалы представляются должностному лицу, ведущему прием граждан.

5.10. Одновременно с записью на личный приём уполномоченный сотрудник направляет карточку личного приема гражданина, записавшегося на личный прием к Главе, заместителю Главы Администрации для рассмотрения и принятия решения поставленного вопроса до дня проведения приема Главой. Специалистами Администрации после выполнения поручений Главы или заместителей Главы Администрации по результатам проведенной работы уполномоченному сотруднику предоставляется справка (Приложение № 4) до дня приема Главы.

5.11. При необходимости для рассмотрения поставленных заявителем вопросов на прием может быть приглашен (по договоренности) специалист соответствующего подразделения Администрации.

5.12. Проведение видео-, аудио- записей гражданином на приеме может осуществляться с разрешения лица, проводящего прием.

6. Результат рассмотрения обращений граждан

6.1. Результатом рассмотрения письменного обращения является разрешение по существу всех поставленных в обращении вопросов, принятие необходимых мер и направление заявителю письменного ответа.

6.2. Результатом рассмотрения устного обращения в ходе личного приема является разрешение по существу всех поставленных в обращении вопросов. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина или представителя организации может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ.

7. Рассмотрение отдельных обращений

7.1. Если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина,

направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение направляется отделом делопроизводства в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

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

7.2. Письменное обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов, при этом гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

7.3. Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

7.4. Если в письменном обращении содержится вопрос, на который гражданину неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо либо иное уполномоченное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с указанным гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

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

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

7.7. Если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их

компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

7.8. В случае поступления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» размещен на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение 7 дней со дня регистрации обращения отделом делопроизводства сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

8. Ответственность специалистов при рассмотрении обращений граждан

8.1. Специалисты Администрации, работающие с обращениями, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов, связанных с их рассмотрением, за соблюдение сроков рассмотрения обращений, полноту предоставленного ответа, своевременность направления ответа гражданину.

Персональная ответственность специалистов закрепляется в их должностных инструкциях.

8.2. Сведения, содержащиеся в обращениях, а также персональные данные обратившегося могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, работающего с обращением. Запрещается разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни обратившихся граждан без их согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов.

В случае личного приема гражданина и заполнения карточки личного приема гражданина, должностное лицо, заполняющее карточку, обязано получить от гражданина согласие на обработку персональных данных.

8.3. При уходе в отпуск специалист (исполнитель) обязан передать все имеющиеся у него на исполнении письменные обращения временно замещающему его специалисту. При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности в Администрации специалист обязан сдать все числящиеся за ним обращения специалисту отдела делопроизводства.

9. Рассмотрение обращений

9.1. Рассмотрение обращений включает в себя:

- прием и первичную обработку письменных обращений;

- регистрацию поступивших обращений;
- направление обращений на рассмотрение;
- рассмотрение обращений;
- личный прием граждан;
- постановку обращений граждан на контроль;
- продление срока рассмотрения обращений;
- оформление ответа на обращение;
- предоставление справочной информации о ходе рассмотрения письменного обращения;
- контроль за рассмотрением обращений.

10. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан

10.1. Основанием для начала рассмотрения письменных обращений является личное обращение гражданина в Администрацию или поступление обращения с сопроводительным документом из государственных органов или иных вышестоящих органов для рассмотрения по поручению.

10.2. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином либо его представителем, поступить по почте, фельдъегерской связью, по факсу, по электронной почте, по телеграфу.

10.3. Обращения, направленные по почте, поступившие по телеграфу, вместе с документами, связанными с их рассмотрением, поступают в отдел делопроизводства.

10.4. Специалист отдела делопроизводства, ответственный за прием документов:

- проверяет правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки, возвращает на почту невскрытыми ошибочно поступившие (не по адресу) письма;

- проводит сверку реестров на корреспонденцию, поступившую фельдсвязью;

- вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), к тексту письма прилагает конверт;

- прикладывает впереди письма поступившие документы либо их копии (паспорта, военные билеты, трудовые книжки, пенсионные удостоверения, фотографии и другие подобные документы);

- составляет акт в двух экземплярах по утвержденной форме (Приложение № 5) на письма, поступившие с денежными знаками (кроме изъятых из обращения), ценными бумагами (облигациями, акциями и т.д.), подарками, на заказные письма с уведомлением, в которых при вскрытии не обнаружилось письменного вложения, а также в случаях, когда в конвертах не обнаруживаются документов, упомянутых авторами в описях на ценные письма. Указанный акт хранится в отделе делопроизводства, второй экземпляр приобщается к поступившему обращению.

10.5. Специалист, ответственный за прием документов, получив обращение, нестандартное по весу, размеру, форме, имеющее неровности

по бокам, заклеенное липкой лентой, имеющее странный запах, цвет, в конверте которого прощупываются вложения, не характерные для почтовых отправок (порошок и т.д.), не вскрывая конверт, должен сообщить об этом своему руководителю и действовать в следующем порядке:

- сообщить в отдел МВД России «Сватовский» по средствам телефонной связи;

- не мять документ (бандероль, посылку, письмо), не делать на нем пометок;

- по возможности убрать документ в чистый плотно закрываемый полиэтиленовый пакет и поместить в отдельную жесткую папку. Сохранить все – сам документ и вложения. Ждать представителей отдела МВД России «Сватовский»;

- не допускать в помещение посторонних лиц, проинформировать Главу или заместителя Главы Администрации.

10.6. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится специалистом отдела делопроизводства. По просьбе обратившегося гражданина ему выдается расписка установленной формы (Приложение № 7) с указанием даты приема обращения, количества принятых листов и сообщается телефон для справок по обращениям. Не принимаются обращения, не содержащие фамилии гражданина, подписи обратившегося гражданина и почтового адреса или электронной почты, по которому должен быть направлен ответ.

10.7. Не рассматриваются письменные обращения, не содержащие фамилии гражданина и почтового адреса для ответа.

10.8. Обращения с пометкой «лично», поступающие на имя:

- Главы и заместителей Главы Администрации вскрываются начальником отдела делопроизводства или лицом, замещающим его;

- работников Администрации передаются адресатам невскрытыми.

В случае если обращение, поступившее с пометкой «лично», не является письмом личного характера, начальник отдела делопроизводства обеспечивает его регистрацию, не позднее 3 дней со дня получения.

10.9. Обращения граждан, поступившие по факсу, принимаются и регистрируются в отделе делопроизводства по правилам, действующим для письменных обращений.

10.10. Обращения, поступившие в форме электронного документа по электронной почте, на Интернет-сайт регистрируются в отделе делопроизводства по правилам, действующим для письменных обращений.

11. Направление обращения на рассмотрение по принадлежности

11.1. Все поступившие обращения после их регистрации незамедлительно направляются Главе или заместителям Главы Администрации.

11.2. В резолюции должностное лицо, дающее поручение, указывает:

- фамилию и инициалы лиц, которым дается поручение, лаконично сформулированный текст, предписывающий действие, порядок

(«Для подготовки ответа» или «Для ответа») и срок исполнения, подпись должностного лица. Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельные действия, порядок и срок исполнения поручения.

11.3. Решение о направлении обращения на рассмотрение принимается с учетом следующих особенностей:

- в случае если вопрос, поставленный в обращении, не находится в компетенции Администрации, а его решение находится в ведении государственного органа или государственного учреждения, осуществляющего свою деятельность на территории муниципального округа (в соответствии с утвержденными Положениями об этих органах и иными нормативными правовыми актами), то обращение направляется на рассмотрение (в том числе с контролем) в течение 7 дней со дня регистрации по принадлежности в соответствующий орган (учреждение) или соответствующему должностному лицу, которые компетентны, решить данный вопрос, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения;

- в случае если гражданин ранее обращался в органы местного самоуправления и не удовлетворен принятым решением или обжалует действия этих органов, повторное обращение передается на рассмотрение Главе;

- о поступивших обращениях по вопросам, затрагивающим интересы значительного количества жителей муниципального образования (отсутствие воды, отопления, электроснабжения и т.п.), сообщается Главе;

- обращения, по которым имеется поручение Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации или его заместителей, Председателей палат Федерального собрания Российской Федерации, запросы сенаторов Российской Федерации и депутатов Государственной Думы, Главы Луганской Народной Республики, Председателя Правительства Луганской Народной Республики, депутатов Народного Совета Луганской Народной Республики адресованные Главе, регистрируются отделом делопроизводства в установленном порядке;

- обратившимся письменно с просьбой о личном приеме должностными лицами направляются ответы с информацией о порядке личного приема граждан Главой и его заместителями;

- в случае если вопрос, поставленный в обращении, не находится в компетенции Администрации, обращение в течение 7 дней со дня регистрации пересылается по принадлежности с уведомлением гражданина о переадресации обращения.

12. Рассмотрение обращений в структурных подразделениях Администрации

12.1. Обращения, поступившие в Администрацию, могут рассматриваться непосредственно в структурных подразделениях Администрации или их рассмотрение может быть поручено соответствующим организациям муниципального округа в соответствии с их компетенцией, в том числе

и с выездом на место.

На все обращения Главой или его заместителями накладываются резолюции.

12.2. Поступившие в структурные подразделения письменные обращения рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации в отделе делопроизводства или в срок, указанный в поручении и в соответствии с резолюцией должностного лица, подписавшего поручение.

12.3. В тексте поручения могут быть указания «срочно» или «оперативно», которые предусматривают соответственно 3-дневный или 10-дневный срок исполнения поручения, считая от даты его подписания.

Исполнение поручений Президента Российской Федерации о рассмотрении обращений осуществляется в 15-дневный срок с выездом на место.

12.4. Контроль за сроками исполнения обращения и сроками предоставления ответа осуществляет отдел делопроизводства.

12.5. Централизованную подготовку ответа заявителю, а для контрольных поручений и в вышестоящую организацию, осуществляет исполнитель, указанный в поручении первым. Соисполнители, не позднее десяти дней до истечения срока исполнения письма, обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

12.6. Рассмотрение обращения, содержащего вопросы, имеющие большое общественное значение либо могущие повлечь общественный резонанс, может быть вынесено на заседание Совета муниципального округа муниципальное образование Сватовский муниципальный округ Луганской Народной Республики в порядке, установленном регламентом Совета.

12.7. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения:

- обеспечивает объективное, всестороннее рассмотрение обращения, вправе пригласить заявителя для личной беседы, запросить в установленном порядке дополнительные материалы и объяснения у заявителя и иных юридических и физических лиц;

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

- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

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

12.8. В случае если обращение, по мнению исполнителя, направлено не по принадлежности, он в двухдневный срок со служебной запиской на имя должностного лица, давшего поручение, возвращает его в отдел делопроизводства, указывая при этом подразделение, в которое, по его мнению, следует направить обращение.

12.9. Результатом рассмотрения обращений в структурных подразделениях Администрации является разрешение поставленных в обращениях вопросов и подготовка ответов заявителям либо направление

в уполномоченные органы для рассмотрения обращений и ответов заявителям.

13. Личный прием граждан

13.1. Личный прием граждан осуществляется в порядке очередности по предъявлению документа, удостоверяющего личность.

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

Право на внеочередной прием в дни и часы, установленные для приема граждан, имеют:

ветераны Великой Отечественной войны, ветераны боевых действий;
инвалиды Великой Отечественной войны и инвалиды боевых действий;
инвалиды I и II группы и (или) их законные представители;
лица из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей;
участники СВО и члены их семей.

13.2. На каждого гражданина, обратившегося на прием по предварительной записи и без записи к Главе и заместителям Главы Администрации, заполняется карточка личного приема на бумажном носителе. Во время записи устанавливается кратность обращения на прием. При повторных обращениях сотрудник, ведущий запись, делает подборку всех материалов по предыдущим обращениям и подкалывает к карточке.

На каждого гражданина, обратившегося на личный прием в отраслевые (функциональные) органы и структурные подразделения Администрации, заполняется карточка личного приема на бумажном носителе, которая регистрируется уполномоченным сотрудником не позднее дня, следующего за днем приема.

13.3. Во время личного приема должностным лицом каждый гражданин имеет возможность изложить свое обращение устно; если факты и обстоятельства, изложенные в устном обращении являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, то ответ на обращение может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема; либо гражданин может оставить письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов, если рассмотрение этих вопросов требует дополнительной проверки, и такое обращение подлежит регистрации и на него дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в порядке, установленном настоящим Положением.

В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, при записи на прием или в ходе приема гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться, о чем делается запись в карточке личного приема.

Сотрудник Администрации приглашает на личный прием заявителя в соответствии со временем предварительной записи на прием.

При проведении личного приема аудио- и (или) видеозапись личного приема гражданами не производится без согласования с уполномоченными

лицами, ведущими личный прием граждан.

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

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

13.5. Должностное лицо, ведущее прием, по результатам рассмотрения обращений граждан принимает решение о постановке на контроль исполнения поручений.

13.6. По итогам личного приема Главы уполномоченный сотрудник согласно его поручениям, зафиксированным в карточке личного приема, оформляет перечень поручений, который с указанием сроков исполнения рассылается исполнителям.

13.7. Контроль за сроками исполнения поручений по устному обращению с личного приема Главы и заместителей Главы Администрации осуществляет уполномоченный сотрудник Администрации.

Сотрудник должен уточнить у заявителя информацию о результате рассмотрения его обращения.

13.8. Поступившие ответы о принятых мерах по реализации поручений по обращениям граждан с личного приема направляются соответственно Главе и заместителям Главы Администрации на ознакомление. Если по представленным материалам не поступает дополнительных поручений, рассмотренные заявления считаются завершенными. Ответ по обращению на личном приеме дается в обязательном порядке за подписью должностного лица, к которому обращался гражданин. Ответы на обращения, требующие дополнительного рассмотрения, ставятся на дополнительный контроль.

13.9. Материалы, полученные в ходе личного приема на бумажных носителях, хранятся в течение 5 лет, а затем уничтожаются в установленном порядке.

13.10. Результатом личного приема граждан является разъяснение по существу вопроса, с которым обратился гражданин, либо принятие должностным лицом, осуществляющим личный прием, решения по разрешению поставленного вопроса, либо направление поручения для рассмотрения заявления гражданина в структурные подразделения Администрации.

14. Постановка обращений граждан на контроль

14.1. На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и законных интересов граждан, а также обращения по вопросам, имеющим большое общественное значение. Постановка обращений на контроль производится с целью устранения

недостатков в работе органов местного самоуправления, получения материалов для обзоров почты, аналитических записок и информации, выявления принимавшихся ранее мер в случае повторных (многократных) обращений одного и того же гражданина.

14.2. В обязательном порядке подлежат постановке на контроль поручения Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации и его заместителей, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, руководителя Администрации Президента Российской Федерации, Главы Луганской Народной Республики, Председателя Правительства Луганской Народной Республики о рассмотрении обращений.

14.3. Решение о постановке обращения на контроль вправе принять Глава и заместители Главы Администрации.

14.4. Координацию и контроль исполнения поручений по обращениям, контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений осуществляет отдел делопроизводства. Специалистами отдела делопроизводства в структурные подразделения направляются Справки-напоминания по обращениям, срок рассмотрения которых истекает и срок рассмотрения которых истек (Приложение № 6).

15. Продление срока рассмотрения обращений

15.1. В исключительных случаях, а также в случаях, требующих для разрешения вопросов, поставленных в обращении, проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов, принятия других мер, срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней.

15.2. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения ответственный исполнитель готовит служебную записку с обоснованием необходимости продления срока и представляет ее должностному лицу, давшему поручение о рассмотрении (Главе или заместителям Главы Администрации). Одновременно со служебной запиской о продлении срока рассмотрения обращения исполнителем готовится и направляется на подпись Главе или заместителям Главы Администрации проект ответа заявителю с информацией о продлении срока рассмотрения его обращения

15.3. Глава или заместитель Главы Администрации на основании служебной записки ответственного исполнителя принимает решение о продлении срока рассмотрения обращения и направлении заявителю уведомления о продлении срока рассмотрения обращения. Если контроль за рассмотрением обращения установлен вышестоящей организацией, то ответственный исполнитель обязан заблаговременно согласовать с ней продление срока рассмотрения обращения.

16. Оформление ответа на обращение

16.1. Ответы на обращения в адрес граждан после их рассмотрения подписываются Главой, заместителями Главы Администрации

и должностными лицами в пределах их компетенции. Одновременно готовятся проекты ответа в вышестоящую организацию (если письмо поступило из вышестоящей инстанции) об исполнении поручений, о рассмотрении обращения за подписью Главы или заместителей Главы Администрации. В случае если поручение было адресовано конкретному должностному лицу Администрации, ответ подписывается этим должностным лицом.

Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется по адресу электронной почты, указанному в обращении. Ответ на обращение, поступившее в письменной форме, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

На поступившее обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности, на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращение граждан Российской Федерации» на официальном сайте муниципального образования Сватовский муниципальный округ Луганской Народной Республики в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

16.2. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать пояснения на все поставленные в обращении вопросы.

16.3. В ответе в вышестоящую организацию должно быть указано о том, что гражданин проинформирован о результатах рассмотрения его обращения. В ответах на коллективные обращения указывается, кому именно из авторов дан ответ. Ответ на коллективное обращение направляется тому гражданину, чей адрес указан в письменном обращении наиболее разборчиво или тому гражданину, на чье имя просят направить ответ, либо первому заявителю из списка.

16.4. Ответы гражданам и в вышестоящие организации печатаются на бланках установленной формы в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в Администрации. В левом нижнем углу ответа обязательно указывается фамилия и инициалы исполнителя, и номер его служебного телефона.

16.5. Отправление ответов без регистрации в отделе делопроизводства не допускается.

16.6. При необходимости исполнитель может составить справку о результатах рассмотрения обращения (например, в случаях, если ответ заявителю был дан по телефону или при личной беседе, если при рассмотрении обращения возникли обстоятельства, не отраженные в ответе, но существенные для рассмотрения дела) на имя Главы или заместителя Главы Администрации.

16.7. Итоговое оформление дел на бумажных носителях для архивного хранения осуществляется в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству в Администрации.

17. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения

17.1. В любое время с момента регистрации обращения, гражданин имеет право ознакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения его обращения, если это не затрагивает права и законные интересы иных лиц, и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую законом тайну.

Документы, материалы и их копии, представленные гражданином для рассмотрения его обращения, подлежат возврату гражданину по его просьбе. При этом в деле остаются их копии и заявление гражданина о возврате ему необходимых документов.

17.2. Справочную работу по рассмотрению обращений ведет отдел делопроизводства.

17.3. Справки по вопросам о ходе рассмотрения обращений предоставляются специалистами отдела делопроизводства. Справки предоставляются при личном обращении гражданина в течение двух дней с момента обращения.

17.4. Справки предоставляются по следующим вопросам:

- о получении обращения и направлении его на рассмотрение в структурное подразделение Администрации;
- о продлении срока рассмотрения обращения;
- о результатах рассмотрения обращения.

17.5. Телефонные звонки от граждан по вопросу получения справки о ходе рассмотрения обращений принимаются пн. – чт. с 08.00 до 16.00, пт. 08.00 до 15.00, кроме выходных и праздничных дней, перерыв на обед с 12-00 до 12-48.

17.6. При получении запроса по телефону специалист Администрации:

- называет наименование органа, в который позвонил гражданин;
- представляется, назвав свою фамилию, имя, отчество;
- предлагает абоненту представиться;
- выслушивает и уточняет, при необходимости, суть вопроса;
- вежливо, корректно и лаконично дает ответ по существу вопроса;
- при невозможности в момент обращения ответить на поставленный вопрос предлагает обратившемуся с вопросом гражданину перезвонить в конкретный день и в определенное время; к назначенному сроку специалист подготавливает ответ.

17.7. Во время разговора специалист должен четко произносить слова, избегать «параллельных разговоров» с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат.

17.8. Отдел делопроизводства регулярно готовит информационно-аналитические и статистические материалы о поступающих обращениях и представляет их Главе.

17.9. Результатом предоставления справочной информации при личном обращении гражданина или по справочному телефону является информирование гражданина по существу обращения в устной форме.

18. Контроль за рассмотрением обращений

18.1. Контроль за полнотой и качеством рассмотрения обращений включает в себя проведение проверок (в том числе с выездом на место), выявление и устранение нарушений прав и законных интересов граждан, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

18.2. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий рассмотрения обращений, и принятием решений специалистами осуществляется руководителем отдела делопроизводства.

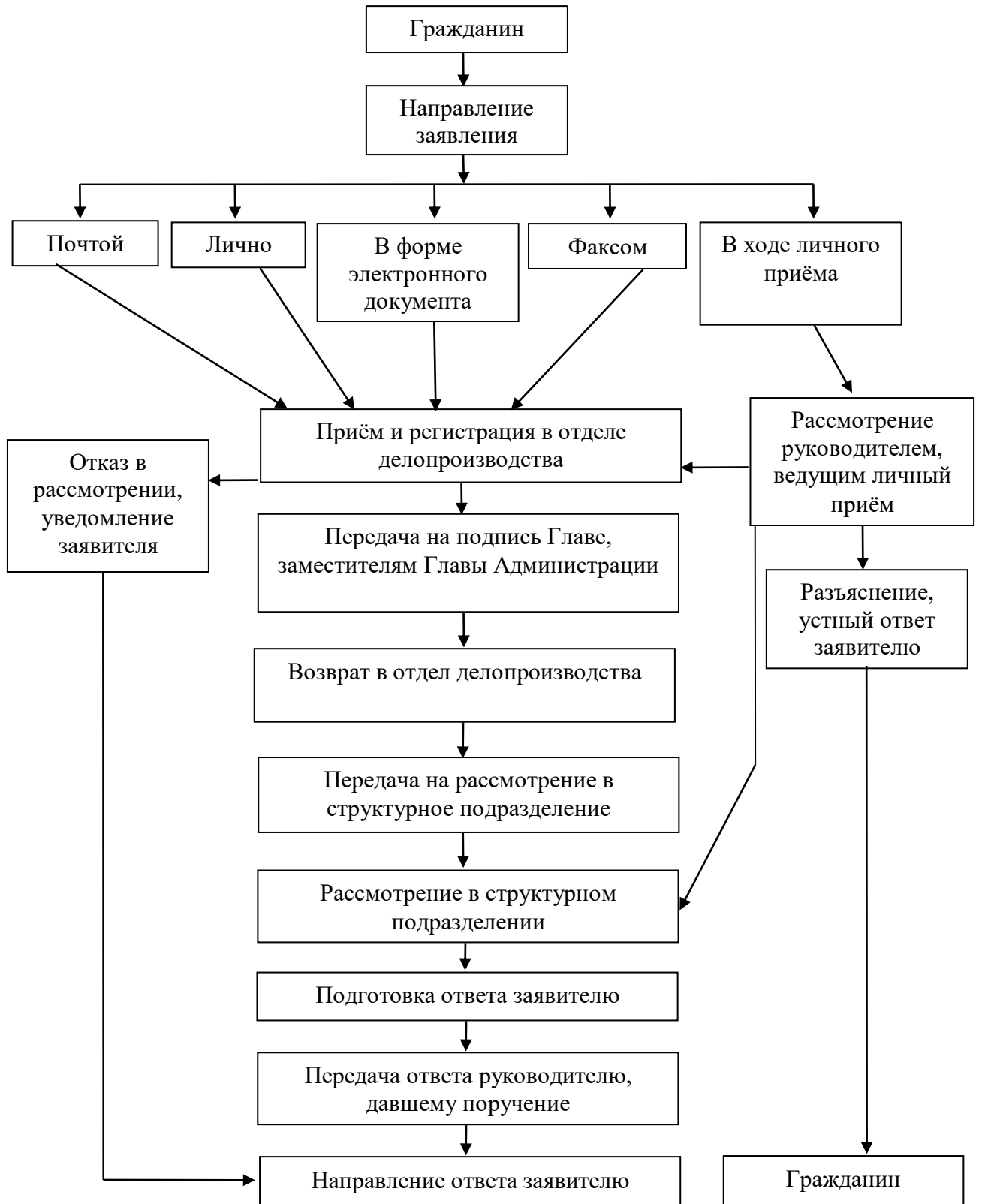
19. Порядок обжалования действий по рассмотрению обращений и решений, принятых по их обращениям

19.1. Гражданин вправе обжаловать действия (бездействия) по рассмотрению его обращения и решения, принятые по результатам его рассмотрения, в судебном порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

Приложение № 1

к Положению о порядке рассмотрения обращений граждан в Администрации муниципального округа муниципальное образование Сватовский муниципальный округ Луганской Народной Республики

Блок-схема рассмотрения обращений граждан



Приложение № 2

к Положению о порядке рассмотрения обращений граждан в Администрации муниципального округа муниципальное образование Сватовский муниципальный округ Луганской Народной Республики

**Сведения о местонахождении, почтовом адресе
Администрации муниципального округа муниципальное образование
Сватовский муниципальный округ Луганской Народной Республики,
времени приема граждан и справочных телефонах**

Администрация муниципального округа муниципальное образование Сватовский муниципальный округ Луганской Народной Республики располагается по адресу: ЛНР, м. о. Сватовский, г. Сватово, площадь Советская, дом 25.

Почтовый адрес Администрации муниципального округа муниципальное образование Сватовский муниципальный округ Луганской Народной Республики: 292600, Луганская Народная Республика, м. о. Сватовский, город Сватово, площадь Советская, дом 25.

Прием граждан проводится согласно графика приема.

Справочная по письмам граждан и личному приему граждан: (885771) 3-17-30; 3-50-32.

Приложение № 3

к Положению о порядке рассмотрения обращений граждан в Администрации муниципального округа муниципальное образование Сватовский муниципальный округ Луганской Народной Республики

**АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОКРУГА
МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ СВАТОВСКИЙ МУНИЦИПАЛЬНЫЙ ОКРУГ
ЛУГАНСКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ
КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАНИНА**

Дата приема _____ 20__ г. Регистр. № _____

Ф.И.О. заявителя _____

Адрес, телефон заявителя _____

Категория заявителя _____

Место работы _____

Содержание обращения _____

Ф.И.О., должность ведущего прием _____

Резолюция _____

Срок исполнения _____

Принято письменное обращение, регистрационный номер _____ от _____

Оборотная сторона карточки

Контрольные отметки о рассмотрении обращения

Дата исполнения	Исх. номер ответа	Результат рассмотрения	№ дела	Страница

Приложение № 4

к Положению о порядке рассмотрения
обращений граждан в Администрации
муниципального округа муниципальное
образование Сватовский муниципальный
округ Луганской Народной Республики

Справка

по обращению _____
(ФИО заявителя)

по вопросу _____

1. Информация о предыдущих обращениях (первичное обращение или повторное, указать даты):

2. История вопроса:

3. Информация о проведенных мероприятиях в целях изучения и решения вопроса (выезд на место, встреча с заявителем, подготовлено исковое заявление, проведены ремонтные работы и т.д.):

4. Предложения по решению вопроса: _____

Подпись курирующего заместителя Главы Администрации

Подпись исполнителя

Приложение № 5

к Положению о порядке рассмотрения обращений граждан в Администрации муниципального округа муниципальное образование Сватовский муниципальный округ Луганской Народной Республики

А К Т

Мы, нижеподписавшиеся: _____

(должности, ФИО)

Составили настоящий акт о том, что при вскрытии письма, поступившего в адрес Администрации муниципального округа муниципальное образование Сватовский муниципальный округ Луганской Народной Республики, обнаружено наличие (отсутствие)

(указывается наличие денежных знаков, ценных бумаг, подарков и отсутствие документов, указанных в описях)

Подписи

Приложение № 6

к Положению о порядке рассмотрения обращений граждан в Администрации муниципального округа муниципальное образование Сватовский муниципальный округ Луганской Народной Республики

Справка-напоминание об исполнении поручений

со сроком исполнения до _____ 20__

наименование структурного подразделения

Центральная картотека

Дата, время

№ п/п	Рег. номер/ дата	Корреспондент / кто подписал	Краткое содержание	Поручение	План. дата исполнения	Исполнитель

Приложение № 7

к Положению о порядке рассмотрения
обращений граждан в Администрации
муниципального округа муниципальное
образование Сватовский муниципальный
округ Луганской Народной Республики

Расписка

**Заявление принято в Администрации
муниципального округа муниципальное образование Сватовский
муниципальный округ Луганской Народной Республики**

от _____

на _____ листах

_____ 20 г. _____

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

к постановлению администрации муниципального округа муниципальное образование Сватовский муниципальный округ Луганской Народной Республики
от _____ № _____

**«Об утверждении Положения
о порядке рассмотрения обращений граждан в Администрации
муниципального округа муниципальное образование Сватовский
муниципальный округ Луганской Народной Республики»**

Должность	Инициалы, фамилия	Подпись	Дата	Приме- чание
Заместитель Главы Администрации	Акименко А.Н.			
Начальник отдела правового обеспечения и противодействия коррупции	Гапич Е.С.			
Начальник отдела делопроизводства	Пономарева Н.А.			