

**АДМИНИСТРАЦИЯ
АКСАЙСКОГО ГОРОДСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

«__»_____202__ г.

г. Аксай

№ ____

О внесении изменений в постановление администрации Аксайского городского поселения от 16.12.2024 № 915

В целях приведения в соответствие нормам действующего законодательства, совершенствования порядка работы с обращениями граждан в Администрации Аксайского городского поселения,-

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Внести изменения в приложение к постановлению администрации Аксайского городского поселения от 16.12.2024 № 915 «Об утверждении Порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан в Администрации Аксайского городского поселения» согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Опубликовать настоящее постановление в информационном бюллетене правовых актов органов местного самоуправления Аксайского городского поселения «Аксайские ведомости» и разместить на официальном сайте Администрации Аксайского городского поселения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

3. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава администрации
Аксайского городского поселения

Е.Н. Камфарин

ИЗМЕНЕНИЯ,

вносимые в приложение к постановлению Администрации Аксайского городского поселения от 16.12.2024 № 915 «Об утверждении Порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан в Администрации Аксайского городского поселения»

1. Пункт 1.3 раздела 1 изложить в следующей редакции:

«1.3. Положения Порядка распространяются на обращения граждан и организаций (далее – обращения граждан, обращения), адресованные Администрации Аксайского городского поселения, главе Администрации Аксайского городского поселения, заместителям главы Администрации Аксайского городского поселения, рассмотрение которых регулируется Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

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, осуществляющих публично значимые функции государственных и муниципальных учреждений, иных организаций и должностных лиц, за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или законодательством Российской Федерации (далее – граждане).

Письменные обращения граждан (на бумажном носителе), поступившие в адрес Администрации Аксайского городского поселения или главы Администрации Аксайского городского поселения, регистрируются общим отделом в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству в Администрации Аксайского городского поселения (далее – Инструкция по делопроизводству).

Письменные обращения граждан (на бумажном носителе), адресованные непосредственно заместителям главы Администрации Аксайского городского поселения, регистрируются сотрудником, ответственным за ведение делопроизводства заместителей главы Администрации Аксайского городского поселения, соответственно, в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству.».

2. Абзац третий пункта 1.6 раздела 1 изложить в следующей редакции:

«знакомится с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну. Ознакомление осуществляется на основании обращения в виде заявления в письменной форме или в форме электронного документа, которое в части указанного вопроса рассматривается в течение 15 дней со дня его регистрации в Администрации Аксайского городского поселения. Ознакомление осуществляется при предъявлении

документа, удостоверяющего личность. По просьбе гражданина, указанного в заявлении, работником, к компетенции которого относится рассмотрение обращения, изготавливаются копии документов и материалов, представленных для ознакомления;».

3. Пункт 1.7 раздела 1 изложить в следующей редакции:

«1.7. Результатом рассмотрения обращений граждан является:

ответ в письменной форме или в форме электронного документа по существу поставленных в обращении вопросов либо перенаправление обращения в другие органы власти, органы местного самоуправления или соответствующему должностному лицу с уведомлением заявителя о переадресации обращения либо уведомление заявителя о невозможности рассмотрения обращения по существу поднимаемых вопросов;

устный ответ на все поставленные вопросы с согласия гражданина, если указанные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, в остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Администрацию Аксайского городского поселения в форме электронного документа, либо по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал) или через сервис «Электронная приемная граждан Ростовской области» (далее – Электронная приемная), обеспечивающий идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, при использовании Единого портала или Электронной приемной и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Администрацию Аксайского городского поселения в письменной форме.

Ответ на обращение не дается в случае, если в письменном обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен ответ.».

4. Пункт 2.3 раздела 2 изложить в следующей редакции:

«2.3. Обращения в форме электронного документа направляются в Администрацию Аксайского городского поселения путем заполнения специальной формы сервиса «Электронная приемная граждан Ростовской области», размещенного в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет») по адресу: www.letters.donland.ru либо на официальном сайте Администрации Аксайского городского поселения <https://gorod-aksay.ru/>, а также через Единый портал.

Организация рассмотрения обращений, поступивших в Администрацию Аксайского городского поселения через Электронную приемную, осуществляется в соответствии с настоящим Порядком. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), а также указывает адрес электронной почты либо использует адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале или в Электронной приемной, по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации

обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

Обращения, направленные гражданами по адресу электронной почты Администрации Аксайского городского поселения, к рассмотрению не принимаются.

Поступившая через Электронную приемную корреспонденция, не относящаяся к обращениям граждан, распечатывается специалистом общего отдела Администрации Аксайского городского поселения (далее – общий отдел) для дальнейшей обработки и регистрации.

Поступившие через Электронную приемную обращения, адресованные в органы исполнительной власти Ростовской области, органы местного самоуправления муниципальных образований Ростовской области и их должностным лицам, не подлежащие регистрации и рассмотрению в Администрации Аксайского городского поселения, пересылаются соответствующему адресату по межведомственной системе электронного документооборота и делопроизводства «Дело» для дальнейшей организации работы по их рассмотрению, о чем гражданин информируется работником общего отдела путем направления электронного сообщения.

Направление обращений через Электронную приемную осуществляется с авторизацией гражданина через единую систему идентификации и (или) аутентификации (ЕСИА).».

5. Абзац первый пункта 2.8 раздела 2 изложить в следующей редакции:

«2.8. Обращения граждан рассматриваются в течение тридцати дней со дня регистрации в Администрации Аксайского городского поселения, за исключением случаев, указанных в абзаце втором пункта 3.30 раздела 3, пункте 3¹.3 раздела 3¹ настоящего Порядка, если главой Администрации Аксайского городского поселения или заместителями главы Администрации Аксайского городского поселения (далее – заместители главы Администрации) не установлен более короткий срок его рассмотрения.».

6. Дополнить разделом 3¹ следующего содержания:

«3¹. Рассмотрение обращений участников

специальной военной операции и членов их семей

3¹.1. Для целей настоящего раздела:

к участникам специальной военной операции относятся граждане, призванные на военную службу по мобилизации в Вооруженные Силы Российской Федерации в соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 21.09.2022 № 647 «Об объявлении частичной мобилизации в Российской Федерации», а также заключившие контракт о прохождении военной службы в соответствии с Федеральным законом от 28.03.1998 № 53-ФЗ «О воинской обязанности и военной службе» или контракт о пребывании в добровольческом формировании (о добровольном содействии в выполнении задач, возложенных на Вооруженные Силы Российской Федерации, или войска национальной гвардии Российской Федерации), принимающие (принимавшие) участие в специальной военной операции;

к членам семьи участника специальной военной операции относятся супруга (супруг), несовершеннолетние дети, дети в возрасте до 23 лет, обучающиеся в

образовательных организациях по очной форме обучения, дети, находящиеся под опекой (попечительством), родители (усыновители).

3^{1.2}. Положения настоящего раздела распространяются на обращения участников специальной военной операции и членов их семей по вопросам, связанным с предоставлением им мер поддержки, предусмотренных действующим законодательством.

3^{1.3}. Обращения участников специальной военной операции и членов их семей рассматриваются в течение 15 дней со дня регистрации обращения в Администрации Аксайского городского поселения.

3^{1.4}. Ответственный исполнитель, которому поручено рассмотрение обращения, в течение трех дней связывается в телефонном режиме с заявителем для информирования его о принятии обращения к рассмотрению для уточнения информации, изложенной в обращении, и определения наиболее актуальных вопросов, связанных с темой обращения.

3^{1.5}. При рассмотрении обращений участников специальной военной операции и членов их семей должна быть обеспечена оперативность и максимальная положительная результативность решения поднятых в обращении вопросов.

3^{1.6}. Если поднятые в обращении вопросы требуют длительного разрешения, в ответе должны быть определены конкретные сроки или этапы исполнения. Указанные вопросы ставятся общим отделом (иным ответственным работником) на дополнительный контроль.

3^{1.7}. Если решить вопрос в соответствии с просьбой заявителя не представляется возможным, ответ на обращение должен содержать четкие разъяснения со ссылкой на действующее законодательство и, при возможности, другие варианты решения.

3^{1.8}. После подготовки ответа ответственный исполнитель, которому поручено рассмотрение обращения, должен в телефонном режиме связаться с заявителем и дать ему пояснения по существу подготовленного ответа.

3^{1.9}. В ответе должно быть указано, кем и когда проведен телефонный разговор с гражданином.

3^{1.10}. Ответы на обращения участников специальной военной операции и членов их семей подписываются главой Администрации Аксайского городского поселения либо заместителями главы Администрации Аксайского городского поселения.

3^{1.11}. Положения настоящего раздела не применяются при рассмотрении жалоб на решения или действия (бездействие) должностных лиц Администрации Аксайского городского поселения, в связи с рассмотрением обращений участников специальной военной операции и членов их семей, а также иных обращений в части вопросов, ранее рассмотренных.».

7. Раздел 5 изложить в следующей редакции:

«5. Личный прием граждан в Администрации
Аксайского городского поселения

5.1. Личный прием граждан в Администрации Аксайского городского поселения осуществляется главой Администрации Аксайского городского поселения, заместителями главы Администрации Аксайского городского поселения, или уполномоченными ими лицами, руководителями структурных подразделений Администрации Аксайского городского поселения в соответствии с графиками приема граждан, размещенными на официальном сайте Администрации.

5.2. Запись на личный прием в журнале регистрации личного приема граждан главой Администрации Аксайского городского поселения оформляется старшим инспектором подразделения по кадровой работе общего отдела Администрации Аксайского городского поселения (далее – секретарь главы Администрации).

Запись на личный прием в журнале регистрации личного приема граждан заместителями главы Администрации Аксайского городского поселения оформляется специалистом, ответственным за проведение личного приема граждан (далее – специалист, ответственный за проведение личного приема).

5.3. Если обращение заявителя с просьбой о личном приеме поступило через Электронную приемную или в письменной форме, то в журнал регистрации личного приема граждан вносится соответствующая запись.

Запись на личный прием в телефонном режиме не осуществляется.

5.4. Личный прием граждан осуществляется главой Администрации Аксайского городского поселения, заместителями главы Администрации Аксайского городского поселения или уполномоченными ими должностными лицами Администрации Аксайского городского поселения по вопросам, отнесенным к их компетенции.

В случае необходимости на личный прием приглашаются руководители структурных подразделений, подведомственных организаций Администрации Аксайского городского поселения, иные должностные лица.

Если личный прием проводится главой Администрации Аксайского городского поселения, то приглашаются заместители главы Администрации Аксайского городского поселения, иные должностные лица.

5.5. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

5.6. Письменные обращения или обращения в электронной форме с просьбой о личном приеме:

5.6.1. Письменные обращения или обращения в электронной форме с просьбой о личном приеме главой Администрации Аксайского городского поселения направляются секретарю главы Администрации.

Запись на личный прием к главе Администрации Аксайского городского поселения и предварительную беседу с гражданами проводит секретарь главы Администрации.

По поручению главы Администрации личный прием могут осуществлять заместители главы по линии компетенции, о чем гражданин информируется секретарем главы Администрации и делается соответствующая запись в карточке личного приема.

В случае несогласия гражданина с проведением личного приема заместителем главы прием проводится главой Администрации в соответствии с положениями данного раздела.

Прием граждан главой Администрации Аксайского городского поселения проводится в соответствии с формируемым секретарем главы Администрации списком. Информация о месте, днях и часах приема доводится до сведения граждан секретарем главы Администрации.

5.6.2. Обращения в письменной форме или в форме электронного документа с просьбой о личном приеме заместителями главы Администрации Аксайского городского поселения направляются специалисту, ответственному за проведение личного приема, для проведения предварительной беседы и записи на личный прием.

5.7. Категории граждан, указанные в части 2 статьи 12 Областного закона Ростовской области от 18.09.2006 № 540-ЗС «Об обращениях граждан», пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

5.8. Личный прием граждан должностными лицами Администрации Аксайского городского поселения проводится в кабинете должностного лица или иных помещениях.

5.9. Во время проведения личного приема граждане имеют возможность изложить свое обращение устно либо представить в письменной форме.

5.10. 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.

Согласие на получение гражданином устного ответа подтверждается его подписью, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. При этом заявителю необходимо дополнительно подтвердить, что устный ответ ему ясен и понятен.

В остальных случаях по существу поставленных в обращении вопросов дается письменный ответ, подписанный главой Администрации Аксайского городского поселения, или руководителем, которому поручено рассмотрение обращения главой Администрации Аксайского городского поселения; заместителями главы Администрации Аксайского городского поселения, проводившими личный прием, или иным должностным лицом по их поручению.

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

5.12. По итогам личного приема текст поручения, внесенный в карточку личного приема (приложение № 2 к настоящему Порядку), специалистом общего отдела либо специалистом, ответственным за проведение личного приема, вводится в регистрационную карточку системы «Дело».

5.13. Контроль за исполнением поручения по рассмотрению обращения гражданина возлагается на руководителя, проводившего личный прием.

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

5.15. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком.

5.16. Учет обращений граждан на встречах и выездных приемах в составе информационных групп, оформление карточек личного приема с записью о результатах приема возлагается на секретаря информационной группы или на специалиста, ответственного за проведение личного приема руководителя, проводившего личный прием.

При этом в системе «Дело» в поле «Информационная группа» вносится информация о руководителе, проводившем личный прием граждан.

Карточка личного приема граждан на встречах и выездных приемах должна содержать суть вопроса, к ней должно быть приложено письменное заявление гражданина (при наличии) или письменное согласие гражданина о получении устного ответа на обращение.

5.17. Проведение гражданином фотосъемки и видеосъемки в ходе личного приема допускается при даче им собственноручно письменного согласия о разъяснении требований, установленных статьей 152.1 Гражданского кодекса Российской Федерации, в соответствии с формой согласно приложению № 3 к Порядку.».