

УТВЕРЖДЕН

постановлением Администрации города
Оленегорска от 23.07.2025 № 345

Порядок рассмотрения обращений граждан в Администрации города Оленегорска

1. Общие положения

1. Администрация города Оленегорска и ее должностные лица осуществляют работу с предложениями, заявлениями и жалобами (далее - обращения) в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Правилами использования федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» для направления гражданами Российской Федерации, иностранными гражданами, лицами без гражданства, объединениями граждан, в том числе юридическими лицами, обращений и сообщений в государственные органы, органы местного самоуправления, государственные и муниципальные учреждения, иные организации, осуществляющие публично значимые функции, и их должностным лицам, а также для получения и обработки такими органами и организациями указанных обращений и сообщений и направления ответов на такие обращения и сообщения, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 27.12.2023 № 2334, Регламентом Администрации города Оленегорска, утвержденным постановлением Администрации города Оленегорска от 19.06.2024 № 365 (далее – Регламент), настоящим Порядком.

2. Настоящий Порядок устанавливает правила ведения делопроизводства по обращениям граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, а также организацию личного приема граждан в Администрации города и ее должностными лицами.

Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц.

3. Обращения направляются в Администрацию города Оленегорска или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал), иной информационной системы органа местного самоуправления либо официального сайта органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан.

4. Обращение, поступившее в Администрацию города Оленегорска или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

5. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение тем органам и должностным лицам, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

6. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства и возлагается на назначенных должностных лиц.

2. Поступление, регистрация и направление обращения

7. Обращение в письменной форме, поступившее в адрес Главы города Оленегорска и заместителей главы Администрации города, руководителей структурных подразделений, подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Администрацию города Оленегорска и заносится в базу данных.

Обращения граждан, адресованные руководителям структурных подразделений Администрации города Оленегорска с правом юридического лица, регистрируются в соответствующих подразделениях.

Конверт, в котором поступило обращение, прикладывается к тексту обращения.

8. Регистрационный индекс на обращении граждан проставляется в нижнем поле первого листа справа. Он состоит из начальной буквы фамилии автора и порядкового номера поступившего обращения. Регистрационный индекс может быть дополнен другими обозначениями, обеспечивающими систематизацию, поиск, анализ и сохранность предложений, заявлений и жалоб граждан.

9. Повторным обращениям граждан при их поступлении присваивается регистрационный индекс первого обращения с добавлением порядкового номера, проставляемого через дробь.

Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не согласен с принятым по его обращению решением.

Обращения одного и того же автора и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения первого поступившего обращения, считаются дубликатами и подлежат приобщению к производству по рассматриваемому обращению.

10. Зарегистрированные и оформленные обращения в соответствии с Регламентом передаются на рассмотрение Главе города Оленегорска, заместителям главы Администрации города согласно полномочиям.

11. Гражданин в своем обращении в письменной форме в обязательном порядке указывает либо наименование органа местного самоуправления, в которые направляет обращение в письменной форме, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

12. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации города Оленегорска, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в Управление Министерства внутренних дел Российской Федерации по Мурманской области и Губернатору Мурманской области с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

13. Администрация города Оленегорска при направлении письменного обращения на рассмотрение иному органу или должностному лицу, в случае необходимости, запрашивает документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

14. Обращение, поступившее в Администрацию города Оленегорска или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном разделом 3 настоящего Порядка. 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 иной информационной системе государственного органа или органа местного самоуправления, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

15. При направлении и рассмотрении обращения в Администрации города Оленегорска или должностным лицом гражданин имеет право:

1) представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

2) знакомиться 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;

3) получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

4) обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

5) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения;

6) получить в Администрации города Оленегорска или у должностного лица устную, в том числе по телефону, информацию о регистрации

обращения, а также о должностном лице, которому поручено его рассмотрение;

7) зарегистрировать второй экземпляр обращения в письменной форме в случае непосредственного личного обращения в Администрацию города Оленегорска или к должностным лицам.

3. Рассмотрение обращения

16. Обращение, поступившее в Администрацию города Оленегорска, ее структурные подразделения в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

17. В случае необходимости Администрация города Оленегорска или должностное лицо, рассматривающие обращение, может обеспечить его рассмотрение с выездом на место.

18. Администрация города Оленегорска или должностное лицо, рассматривающее обращение:

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

2) запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

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

4) дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

5) уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

19. Государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, обязаны в течение 15 дней предоставлять документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

20. В соответствии с Регламентом ответ на обращение подписывается Главой города Оленегорска и заместителями главы Администрации города согласно полномочиям.

21. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Администрацию города Оленегорска или должностному лицу в форме электронного документа, либо по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале или в иной информационной системе Администрации города Оленегорска,

обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, при использовании Единого портала или иной информационной системы и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Администрацию города Оленегорска или должностному лицу в письменной форме. Кроме того, на поступившее в Администрацию города Оленегорска 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 порядком обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований действующего законодательства на официальном сайте органов местного самоуправления муниципального округа город Оленегорск с подведомственной территорией Мурманской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

22. При направлении ответов на обращения граждан, направивших обращение, в обязательном порядке должны быть возвращены приложенные к обращению документы, если требование о возврате таких документов было заявлено гражданином. При этом Администрация города Оленегорска вправе оставить в своем распоряжении копии возвращенных документов и материалов.

23. В случае если текст письменного обращения, поступившего в Администрацию города Оленегорска, 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 семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

24. В случае поступления в Администрацию города Оленегорска или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте органов местного самоуправления муниципального округа город Оленегорск с подведомственной территорией Мурманской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения 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.

25. Копия ответа на обращение, поступившее в Администрацию города Оленегорска или должностному лицу в форме электронного документа, также направляется по почтовому адресу, указанному в данном обращении, если просьба об этом содержится в обращении.

26. Копия ответа на обращение, поступившее в Администрацию города Оленегорска или должностному лицу в письменной форме, также направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в данном обращении, если просьба об этом содержится в обращении.

4. Контроль и сроки рассмотрения обращения

27. Контроль за рассмотрением обращений граждан и направлением ответов заявителям возлагается на сектор по работе с обращениями граждан в составе общего отдела Администрации города Оленегорска.

28. Обращения граждан, поступившие из федеральных органов государственной власти Российской Федерации, от Губернатора Мурманской области и из Правительства Мурманской области в адрес руководителей Администрации города Оленегорска, ставятся на контроль в общем отделе Администрации города Оленегорска в соответствии с Регламентом.

Общий отдел Администрации города Оленегорска осуществляет контроль за сроками рассмотрения обращений граждан в соответствии с Регламентом.

Обращения граждан, направленные на рассмотрение в структурные подразделения и не поставленные на контроль в общем отделе Администрации города Оленегорска, адресованные руководителям структурных подразделений, контролируются в соответствующих подразделениях.

29. Общий отдел, осуществляя контроль за своевременным рассмотрением письменных обращений граждан, направляет «Справку предупредительного контроля» за 7 дней до установленных сроков рассмотрения.

30. Обращение, поступившее в Администрацию города Оленегорска или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации.

31. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного пунктом 19 настоящего Порядка, Глава города Оленегорска или заместитель главы Администрации города вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

5. Личный прием граждан

32. Личный прием граждан в Администрации города Оленегорска проводится Главой города Оленегорска, заместителями главы Администрации города. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан путем размещения на информационном стенде в помещении Администрации города Оленегорска иных отведенных для этой цели местах и (или) в информационных системах общего пользования, а также средствах массовой информации.

33. Глава города Оленегорска и заместители главы Администрации города осуществляют прием по предварительной записи. Запись на прием осуществляется работником общего отдела в приемной Администрации города Оленегорска в соответствии с Регламентом.

34. Правом на первоочередной личный прием обладают:

1) лица, имеющие такое право в соответствии с законодательством Российской Федерации и законодательством Мурманской области;

2) Герои Советского Союза и Российской Федерации, Герои Социалистического Труда;

3) инвалиды и участники Великой Отечественной войны, инвалиды боевых действий, отнесенные к таковым в соответствии с Федеральным законом от 12.01.1995 № 5-ФЗ «О ветеранах»;

4) лица, удостоенные звания «Почетный гражданин Мурманской области»;

4.1) военнослужащие (в том числе граждане, призванные на военную службу по мобилизации), сотрудники федеральных органов исполнительной власти и федеральных государственных органов, в которых федеральным законом предусмотрена военная служба, сотрудники органов внутренних дел Российской Федерации, принимающие (принимавшие) участие в специальной военной операции, граждане, пребывающие (пребывавшие) в добровольческих формированиях, предусмотренных Федеральным законом от 31.05.1996 № 61-ФЗ «Об обороне», содействующих (содействовавших) выполнению задач, возложенных на Вооруженные Силы Российской Федерации или войска национальной гвардии Российской Федерации в ходе специальной военной операции, сотрудники уголовно-исполнительной системы Российской Федерации, выполняющие (выполнявшие) возложенные на них задачи в период проведения специальной военной операции;

5) члены семей:

погибших (умерших) инвалидов и участников Великой Отечественной войны, ветеранов боевых действий;

военнослужащих, погибших при исполнении обязанностей военной службы;

лиц, указанных в подпункте 4.1 настоящего пункта;

6) инвалиды I группы, дети-инвалиды и лица, их сопровождающие;

7) лица старше 70 лет.

35. В случае, если правом на первоочередной личный прием обладают одновременно несколько граждан, прием указанных граждан проводится в порядке их явки.

36. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. По окончании приема информация из карточки личного приема гражданина заносится в базу данных. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в соответствии с настоящим Порядком.

37. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации города Оленегорска, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

6. Ответственность и контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

39. За состояние делопроизводства по обращениям граждан в адрес Главы города Оленегорска и заместителей главы Администрации города ответственность несет должностное лицо сектора по работе с обращениями граждан в составе общего отдела Администрации города Оленегорска, которое ежеквартально анализирует содержание поступающих обращений, принимает меры по их своевременному рассмотрению.

40. Руководители структурных подразделений Администрации города Оленегорска осуществляют контроль и несут ответственность за соблюдением сроков и порядка рассмотрения обращений граждан, поступивших в соответствующие структурные подразделения.
