



**Администрация
Тонкинского муниципального округа
Нижегородской области
Постановление**

15.06.2026

№ 359

Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан в администрации Тонкинского муниципального округа Нижегородской области и ее структурных подразделениях, наделенных правами юридического лица

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Нижегородской области от 07.09.2007 № 124-З «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Нижегородской области» администрация Тонкинского муниципального округа Нижегородской области **п о с т а н о в л я е т**:

1. Утвердить прилагаемое Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в администрации Тонкинского муниципального округа Нижегородской области и ее структурных подразделениях, наделенных правами юридического лица.

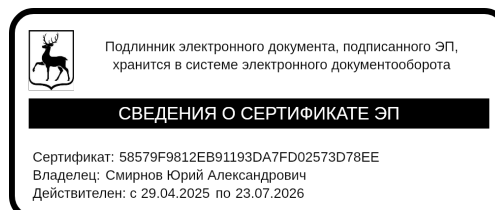
2. Признать утратившим силу постановление администрации Тонкинского муниципального округа Нижегородской области от 30.08.2023 № 557 «Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан в администрации Тонкинского муниципального округа Нижегородской области».

3. Обнародовать настоящее постановление в порядке, установленном Уставом Тонкинского муниципального округа Нижегородской области, и разместить на официальном сайте Тонкинского муниципального округа Нижегородской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу: <https://tonkino.nobl.ru/>.

4. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального обнародования.

5. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава местного самоуправления



Ю.А.Смирнов

УТВЕРЖДЕНО
постановлением администрации
Тонкинского муниципального округа
Нижегородской области
от 15.06.2026 № 359

ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке рассмотрения обращений граждан в администрации Тонкинского
муниципального округа Нижегородской области и ее структурных
подразделениях, наделенных правами юридического лица

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Нижегородской области от 07.09.2007 № 124-З «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Нижегородской области» и определяет порядок рассмотрения обращений граждан в администрации Тонкинского муниципального округа Нижегородской области и ее структурных подразделениях, наделенных правами юридического лица (далее - администрация округа).

1.2. Настоящее Положение устанавливает порядок регистрации и рассмотрения обращений граждан, организации личного приема граждан и контроля за объективным, всесторонним и своевременным рассмотрением поступивших обращений.

1.3. Для целей настоящего Положения используются основные понятия, предусмотренные Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Нижегородской области от 07.09.2007 № 124-З «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение Нижегородской области».

1.4. Действие настоящего Положения не распространяется на обращения граждан, поступающие в рамках предоставления государственных и муниципальных услуг, предоставляемых администрацией округа в соответствии с Федеральным законом от 02.07.2010 № 210-ФЗ «О предоставлении государственных и муниципальных услуг».

1.5. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, в администрацию округа и ее структурные подразделения, наделенные правами юридического лица:

понедельник-четверг - с 08.00 до 17.00;

пятница - с 08.00 до 16.00;

обеденный перерыв - с 12.00 до 13.00;

Почтовый адрес для направления обращений в администрацию округа: 606970, Нижегородская область, Тонкинский муниципальный округ, р.п. Тонкино, ул. Ленина, д. 1.

Адрес электронной почты администрации округа: tnk@nobl.ru.

Электронные обращения граждане могут направить, воспользовавшись сервисом «Электронная приемная» на официальном сайте Тонкинского муниципального округа Нижегородской области - <https://tonkino.nobl.ru/> - в разделе «Гражданам», а также с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал).

Контактный телефон, факс: 8 (83153) 4-79-80.

1.6. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

1.7. Обращения могут быть поданы в виде предложений, заявлений и жалоб.

1.8. Обращение может быть подано гражданином следующими способами:

- направлено почтой;
- передано телеграммой;
- передано факсимильной связью;
- передано в письменной форме специалисту, ответственному за организацию рассмотрения обращений;
- направлено в форме электронного документа по электронной почте на электронный адрес администрации округа;
- направлено посредством официального сайта Тонкинского муниципального округа Нижегородской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», обеспечивающего идентификацию и (или) аутентификацию граждан;
- направлено с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»;
- передано в письменном виде непосредственно должностным лицам администрации округа при проведении ими информационных, иных публичных мероприятий с участием населения;
- передано в письменной и устной форме в ходе проведения личного приема и др.

С целью упорядочения работы по рассмотрению обращений граждан руководитель структурного подразделения администрации округа приказом назначает специалиста, ответственного за работу с обращениями граждан в данном структурном подразделении администрации округа.

Обращение, поступившее в адрес структурного подразделения администрации округа в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному

рассмотрению их руководителями.

1.9. Установленная настоящим Положением процедура рассмотрения обращений граждан распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц.

1.10. Информация о работе с обращениями граждан предоставляется по телефонам, а также посредством ее размещения на официальном сайте Тонкинского муниципального округа Нижегородской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

2. Организация работы с обращениями граждан в письменной форме

2.1. Организация рассмотрения обращений граждан в письменной форме в администрации округа предусматривает:

- прием, первичную обработку, регистрацию поступивших обращений граждан в письменной форме;
- направление обращений в письменной форме на резолюцию;
- рассмотрение ответственным исполнителем обращения в письменной форме, принятие по нему решения, подготовка и направление ответа.

2.1.1 Своевременное рассмотрение обращений граждан в письменной форме, поступивших в адрес главы местного самоуправления округа, заместителей главы администрации округа, и их централизованный учет в системе электронного документооборота (далее - СЭДО) осуществляется специалистами сектора организационной работы и информационного обеспечения управления делами администрации Тонкинского муниципального округа Нижегородской области (далее - сектор организационной работы и информационного обеспечения управления делами). Структурные подразделения администрации округа, в адрес которых поступают обращения граждан, самостоятельно организуют их рассмотрение в соответствии с требованиями законодательства и настоящим Положением.

2.1.2. Прием обращений граждан в письменной форме осуществляется следующими способами:

- через СЭДО;
- через почтовое отделение,
- фельдъегерской службой, нарочными, курьерами,
- непосредственно от гражданина или его законного представителя,
- с использованием факсимильной связи,
- с использованием электронной почты и электронных сервисов, а также федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)».

При поступлении обращения на адрес электронной почты администрации округа и электронные сервисы, федеральную государственную информационную

систему «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» - обращение, незамедлительно распечатывается на бумаге специалистом, ответственным за работу с данным электронным сервисом, передается в сектор организационной работы и информационного обеспечения управления делами, и дальнейшая работа с ним ведется как с обращением в письменной форме.

По просьбе гражданина уполномоченное лицо (должностное лицо) администрации округа, принявшее обращение в письменной форме на личном приеме, обязано удостоверить своей подписью на втором представленном гражданином экземпляре обращения факт принятия обращения с указанием даты, занимаемой должности, фамилии и инициалов лица, принявшего обращение.

Заявитель предоставляет согласие на обработку персональных данных по форме согласно приложению 2 к настоящему Положению.

Информация о персональных данных авторов обращений в письменной форме и обращений, направленных в электронном виде, хранится и обрабатывается с соблюдением требований действующего законодательства о персональных данных.

В обращении в письменной форме гражданин в обязательном порядке указывает либо наименование органа, в который направляет обращение в письменной форме, либо фамилию, имя, отчество или должность должностного лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, контактный телефон, излагает суть обращения, ставит личную подпись и дату. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к обращению в письменной форме документы и материалы либо их копии.

2.1.3. Прием и регистрацию обращений граждан в письменной форме осуществляют ответственные сотрудники (далее - ответственные сотрудники):

- специалисты сектора организационной работы и информационного обеспечения управления делами - при направлении обращения в письменной форме в администрацию округа;

- сотрудники, ответственные за ведение делопроизводства, либо за работу с обращениями граждан в структурных подразделениях администрации округа, если обращение адресовано в адрес либо руководителю соответствующего структурного подразделения.

2.1.4. Ответственный сотрудник:

- проверяет правильность адресации и целостность упаковки корреспонденции;

- возвращает на почту ошибочно поступившие (не по адресу) письма, не вскрывая их;

- проводит сверку реестров на корреспонденцию, поступившую фельдъегерской связью;

- вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные

документы подклеиваются), прикрепляет конверт к тексту обращения.

2.1.5. Ответственный сотрудник, 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 отправлений (порошок и т.д.), сообщает об этом своему руководителю, не вскрывая конверт.

2.1.6. В случае получения сообщения о поступлении опасного пакета руководитель ответственного сотрудника обязан незамедлительно принять меры для помещения пакета в любое изолированное помещение (при условии минимальной транспортировки) и сообщить о случившемся в правоохранительные органы.

2.2. Обращения граждан подлежат обязательной регистрации ответственным сотрудником в течение трех дней с момента поступления в администрацию округа.

Обращения граждан, требующие срочного рассмотрения, а также направленные в администрацию округа из Администрации Президента Российской Федерации, Правительства Российской Федерации, Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Законодательного собрания Нижегородской области, от Губернатора Нижегородской области, его заместителей, Правительства Нижегородской области, заявления граждан о проведении собраний, митингов, демонстраций, шествий, пикетирования регистрируются в день поступления и направляются на рассмотрение незамедлительно.

2.2.1. Регистрация обращений граждан производится с помощью системы электронного документооборота (СЭДО). Специалист сектора организационной работы и информационного обеспечения управления делами либо ответственное лицо (регистратор) заполняет регистрационную карту в СЭДО, прикрепляет к ней электронный образ поступившего обращения (обращения на бумажном носителе подлежат сканированию с созданием электронного образа документа). В случае необходимости делается связка с иным(и) обращением(ями) этого гражданина.

При регистрации обращений граждан в СЭДО вносятся следующие сведения:

- дата регистрации;
- фамилия(и), имя(имена), отчество(а) автора(ов) (последнее - при наличии);
- почтовый(ые) адрес(а) автора(ов) и (или) адрес электронной почты;
- социальное положение автора(ов) (при наличии таких сведений);
- сведения об адресате (орган, руководитель органа либо иные адресаты);
- форма поступления (в письменной форме, в форме электронного документа, с использованием Единого портала, в устной форме и др);
- кратность поступления обращения (первичное, повторное, неоднократное);
- признак «много пишущий автор»;
- канал поступления (почта, информационно-телекоммуникационная сеть «Интернет», личный прием граждан, выездной прием граждан, правовая

консультация, интернет-линия, «горячая» телефонная линия, каналы электронного обмена - VipNet или МЭДО, факс, телеграф, телефон, средства массовой информации и др.);

- наименование государственного (иного) органа или организации отправителя (в случае поступления обращения в порядке переадресации в соответствии с компетенцией), дата и исходящий номер сопроводительного документа;

- краткое изложение вопроса(ов), содержащего(их)ся в обращении, с указанием четырехзначного цифрового кода каждого вопроса, содержащегося в обращении, в соответствии с типовым Общероссийским тематическим классификатором обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц;

- количество листов основного текста обращения;

- наличие приложений либо вложений (описание приложения, количество листов либо формат и объем электронного файла);

- вид вопроса (предложение, заявление, жалоба, «не обращение»);

- признак постановки обращения на контроль;

- регистрационный номер (при этом - регистрационный номер на оригинале обращения гражданина проставляется в правом нижнем углу первой страницы обращения в регистрационном оттиске штампа «Администрация Тонкинского муниципального округа Нижегородской области». В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение);

- фамилия и телефон регистратора;

- и др.

2.2.3. Если обращение направлено в соответствии с компетенцией в администрацию округа из иных органов, организаций, то в регистрационно-контрольной карточке указывается, откуда оно поступило, дата и исходящий номер сопроводительного письма.

Если в СЭДО в сопроводительном письме содержится просьба проинформировать о результатах рассмотрения, на обращении ставится штамп «контроль», информация о постановке обращения на контроль заносится в регистрационно-контрольную карточку.

2.2.4. После регистрации обращения ответственный сотрудник в тот же день направляет его по СЭДО для рассмотрения главе местного самоуправления округа, в структурных подразделениях - руководителю.

2.2.5. В СЭДО в электронном виде глава местного самоуправления округа, либо уполномоченное лицо создает резолюцию на обращение граждан для исполнения должностными лицами, либо ответственными сотрудниками. В резолюции указывается срок исполнения, исполнитель(и) по обращению - должностное лицо администрации округа, содержание поручения(й).

Если в резолюции должностного лица указано на необходимость доложить, проинформировать о результатах рассмотрения обращения, либо дано указание о постановке обращения на контроль, в резолюции проставляется «контроль» и определяется датированный срок исполнения.

2.2.6. После регистрации письменного обращения в СЭДО оригинал обращения с приложениями (при их наличии) остается в секторе организационной работы и информационного обеспечения управления делами либо в соответствующем структурном подразделении администрации округа, осуществившем регистрацию данного обращения, для дальнейшего хранения в соответствии с законодательством РФ. Далее исполнители по обращению ведут работу в СЭДО с отсканированным файлом обращения гражданина и приложениями к нему (при их наличии).

2.3. Обращения граждан после регистрации и рассмотрения должностным лицом в СЭДО передаются на исполнение по существу заместителям главы администрации округа, руководителям структурных подразделений администрации округа в соответствии с разграничением полномочий.

Результатом выполнения действий по регистрации обращений в структурных подразделениях администрации округа, является регистрация обращения гражданина в журнале регистрации обращений граждан и подготовка обращения гражданина (группы граждан) к передаче на рассмотрение.

2.3.1. При наличии нескольких исполнителей, ответственным за подготовку ответа на обращение считается исполнитель, названный в резолюции первым. Соисполнители не позднее, чем за семь дней до истечения срока подготовки ответа на обращение гражданина, направляют ответственному исполнителю информацию по поставленному в обращении вопросу. Ответственный исполнитель вправе созывать соисполнителей, координировать их работу. Соисполнители несут солидарную ответственность за качественную и своевременную подготовку ответа на обращение гражданина. Ответы на обращения граждан подписываются должностными лицами, которым адресованы обращения, либо уполномоченными ими на то лицами.

При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

2.3.2. Ответы на обращения граждан должны содержать необходимую и достаточную для авторов обращения информацию по существу всех поставленных вопросов. Письменный ответ на коллективное обращение граждан направляется одному из авторов обращения, указанному в обращении в качестве получателя ответа или представителя всех авторов обращения при его рассмотрении. Если такое лицо в коллективном обращении не указано, ответ направляется одному из списка граждан, подписавших обращение, для доведения содержания ответа до сведения остальных авторов обращения.

2.3.3. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в

компетенцию администрации округа, в течение 7 дней со дня регистрации направляется для рассмотрения по существу и направления ответа автору обращения в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с письменным уведомлением об этом гражданина, направившего обращение, за исключением случаев:

- в обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ.

- текст обращения не поддается прочтению, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения направляется сообщение автору обращения, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

- текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

При необходимости сопроводительное письмо может содержать просьбу о направлении в администрацию округа копии ответа, данного автору обращения органом или организацией, рассмотревшей обращение по существу.

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

2.3.5. 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. Гражданину, направившему такое обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

2.3.6. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом не приводятся новые доводы и обстоятельства, глава местного самоуправления округа, либо руководитель структурного подразделения в чьей компетенции находится рассмотрение поставленного вопроса, вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в администрацию округа. О принятом решении гражданину направляется письменное уведомление.

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

2.3.8. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.

2.3.9. Обращение, в котором не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, подлежит рассмотрению по существу поставленных в обращении вопросов в порядке, предусмотренном Федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

2.3.10. 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 Российской Федерации от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте Тонкинского муниципального округа Нижегородской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

2.3.11. В случае поступления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте Тонкинского муниципального округа Нижегородской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение 7 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.

2.3.12. Поступившие обращения родителей (лиц, их заменяющих) по вопросам организации отдыха и оздоровления детей и ответы на эти обращения по требованию заявителя подлежат размещению на официальном сайте Тонкинского муниципального округа Нижегородской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». Размещенные на официальных сайтах в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» обращения и ответы на эти обращения не должны содержать персональные данные заявителей и детей.

2.3.13. 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 и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

2.3.14. Письменное обращение, содержащее сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его

подготавливающим, совершающим или совершившем, подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

2.3.15. Для оперативного рассмотрения обращений граждан по вопросам надежности теплоснабжения в администрации округа назначаются уполномоченные лица, осуществляющие ежедневное, а в течение отопительного периода - круглосуточное принятие и рассмотрение указанных обращений. Указанные обращения могут подаваться в письменной форме, в форме электронного документа, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», через государственную информационную систему жилищно-коммунального хозяйства, а в течение отопительного периода - также и в устной форме, в том числе по телефону.

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

2.5. Если гражданин приложил к своему обращению или передал при рассмотрении обращения подлинные документы, а также копии документов, которые имеют для него ценность или необходимы ему для дальнейшей защиты своих прав, то по его запросу документы должны быть возвращены гражданину в течение 3 дней со дня получения запроса.

Специалист, ответственный за организацию рассмотрения обращений, делает копии возвращаемых документов.

3. Организация личного приема граждан, особенности работы с устными обращениями граждан

3.1. Личный прием граждан осуществляется главой местного самоуправления округа, заместителями главы администрации округа, руководителями структурных подразделений администрации округа согласно графику личного приема.

Графики личного приема граждан главой местного самоуправления округа и заместителям главы администрации округа размещаются в здании администрации округа на информационных стендах и на официальном сайте Тонкинского муниципального округа Нижегородской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по форме согласно приложению 1 к настоящему Положению.

Запись на личный прием к главе местного самоуправления округа и заместителям главы администрации округа осуществляется ежедневно (кроме

выходных дней) по телефону (83153) 4-79-80, по адресу: 606970, Нижегородская область, Тонкинский муниципальный округ, р.п. Тонкино, ул. Ленина, д. 1, каб. 19.

Руководители структурных подразделений администрации округа личный прием граждан проводят по месту расположения своих структурных подразделений.

В случае отсутствия в назначенный день приема (командировка и др.) главы местного самоуправления или заместителя главы администрации округа, к которому записан на прием гражданин, прием переносится на другой день, о чем гражданин уведомляется заранее.

Информация о проведении выездных личных приемов граждан руководством администрации округа, о месте и времени приема доводится до сведения граждан через средства массовой информации, а также размещается для обозрения в местах проведения личного приема.

3.2. Личный прием граждан осуществляется в специально выделенном для этих целей помещении или в кабинете должностного лица администрации округа.

- помещение должно быть оборудовано средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации;

- для ожидания приема, заполнения необходимых документов отводятся места, оборудованные информационными стендами, стульями, столами для возможности оформления документов, которые обеспечиваются писчей бумагой, ручками и другими письменными принадлежностями;

- должностные лица администрации округа и иные сотрудники обязаны проявлять корректность, внимательность в обращении с гражданами, учитывать культурные и иные особенности различных этнических, социальных групп и конфессий, способствовать межнациональному и межконфессиональному согласию.

3.3. Прием граждан осуществляется в порядке очередности. Правом на личный прием в первоочередном порядке обладают:

- 1) ветераны Великой Отечественной войны, ветераны и инвалиды боевых действий, члены их семей, члены семей погибших (умерших) ветеранов и инвалидов боевых действий;

- 2) граждане, призванные на военную службу по мобилизации в соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 21.09.2022 № 647 «Об объявлении частичной мобилизации в Российской Федерации», или заключившие контракт о добровольном содействии в выполнении задач, возложенных на Вооруженные Силы Российской Федерации или войска национальной гвардии Российской Федерации в ходе проведения СВО, или заключившие контракт с Министерством обороны Российской Федерации на прохождение военной службы в целях участия в СВО, а также принимающие участие в СВО военнослужащие, проходящие военную службу по контракту, и сотрудники (военнослужащие) войск национальной гвардии Российской Федерации, не являющиеся ветеранами боевых действий, а также члены их семей;

3) инвалиды I группы и их опекуны, родители, опекуны и попечители детей-инвалидов;

4) беременные женщины;

5) родители, явившиеся на личный прием с ребенком в возрасте до трех лет;

6) лица, удостоенные Почетного звания «Почетный гражданин Нижегородской области»;

7) лица, удостоенные Почетного звания «Почетный гражданин Тонкинского муниципального округа»;

8) иные категории граждан в соответствии с частью 7 статьи 13 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

3.4. Запись на личный прием к главе местного самоуправления округа, заместителям главы администрации округа осуществляется сотрудниками сектора организационной работы и информационного обеспечения управления делами после проведения предварительной беседы с гражданином и при наличии у гражданина документа, удостоверяющего личность. При отказе гражданина предоставить документ, удостоверяющий его личность, гражданину отказывается в личном приеме и обращение гражданина не подлежит рассмотрению.

3.5. На каждое обращение гражданина с просьбой о личном приеме заводится учетная карточка (приложение 4 к настоящему Положению), в которой указываются данные о заявителе, краткое содержание его обращения, фамилия должностного лица, ведущего прием и др.

3.6. Во время личного приема гражданин имеет право изложить свое обращение устно либо передать его в письменной форме.

Содержание устного обращения заносится в учетную карточку личного приема гражданина.

Письменное обращение, содержащее вопросы, обсуждаемые в ходе личного приема, регистрируется вместе с карточкой личного приема гражданина, о чем в карточке делается соответствующая запись.

Письменные обращения по иным вопросам подлежат регистрации и рассмотрению в порядке, установленном для письменных обращений граждан.

3.7. 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 учетной карточке личного приема гражданина, а обращение считается рассмотренным.

В остальных случаях на устное обращение, изложенное в ходе личного приема, дается письменный ответ.

3.8. Должностное лицо администрации округа при проведении личного приема граждан в пределах своей компетенции вправе принять одно из следующих решений:

- удовлетворить просьбу, сообщить гражданину порядок и срок исполнения

принятого решения;

- отказать в удовлетворении просьбы, разъяснив мотивы отказа и порядок обжалования принятого решения;

- разъяснить, что поставленные вопросы требуют дополнительного изучения или проверки, а также причины, по которым просьба не может быть разрешена в процессе личного приема, порядок и сроки ее рассмотрения.

3.9. По окончании личного приема должностное лицо администрации округа, проводившее прием, доводит до сведения заявителя свое решение, информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению.

В случае грубого, агрессивного поведения гражданина прием может быть прекращен. При необходимости может быть вызван сотрудник полиции. В случае необходимости, информация о поведении гражданина отражается в карточке личного приема гражданина.

3.10. Решение должностного лица администрации округа оформляется в учетной карточке личного приема гражданина в виде поручения, подписывается этим должностным лицом и передается ответственному сотруднику сектора организационной работы и информационного обеспечения управления делами. После регистрации ответственный сотрудник сектора организационной работы и информационного обеспечения управления делами направляет копию карточки приема гражданина - исполнителю. Поручение исполняется не позднее 30 дней от даты личного приема, если не указан сокращенный срок его исполнения.

3.11. Если разрешение вопроса, с которым обратился гражданин, не входит в компетенцию администрации округа, то ведущее прием должностное лицо разъясняет, в какой орган или к какому должностному лицу следует обратиться гражданину.

3.12. Если в ходе личного приема выясняется, что гражданину ранее уже был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, как устно, о чем была сделана запись в карточке личного приема, так и в письменной форме, должностное лицо администрации округа, ведущее личный прием, отказывает гражданину в рассмотрении его обращения, о чем делается соответствующая запись в карточке личного приема.

3.13. При необходимости и наличии технической возможности личный прием граждан должностными лицами администрации округа по их решению может проводиться в режиме видео-конференц-связи.

4. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан

4.1. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан в структурных подразделениях администрации округа, анализ содержания поступающих обращений осуществляют непосредственно руководители данных органов, а также лица, исполняющие их обязанности.

В случае выявления при рассмотрении обращений нарушений прав, свобод и законных интересов граждан руководители структурных подразделений администрации округа в пределах своей компетенции принимают меры по устранению причин данных нарушений.

4.2. Автоматизированный контроль в СЭДО за рассмотрением обращений граждан, адресованных в администрацию округа, на имя главы местного самоуправления округа, либо лицу его замещающему и поставленных на контроль, осуществляет сектор организационной работы и информационного обеспечения управления делами.

4.3. Автоматизированный контроль в СЭДО за рассмотрением обращений граждан, адресованных непосредственно руководителям структурных подразделений администрации округа, а также обращений, направленных в соответствии с резолюцией главы местного самоуправления округа, заместителей главы администрации округа в структурные подразделения администрации округа, осуществляется соответствующим структурным подразделением администрации округа.

4.4. Сотрудники сектора организационной работы и информационного обеспечения управления делами, а также сотрудники иных структурных подразделений администрации округа осуществляют контроль за рассмотрением обращений граждан посредством:

- постановки обращения на контрольный учет с использованием СЭДО;
- предварительной проверки и регулирования хода исполнения обращения;
- учета, обобщения, анализа хода и результатов исполнения обращения;
- снятия обращения с контрольного учета.

4.5. Обращения граждан считаются исполненными и снимаются с контроля при выполнении следующих условий:

- фактического исполнения поручений, данных по обращению;
- подтверждения исполнения прилагаемыми документами;
- сообщения о результатах рассмотрения заинтересованным лицам.

Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения не является основанием для снятия обращения с контроля.

4.6. Сотрудники структурных подразделений администрации округа, назначенные приказом руководителя соответствующего структурного подразделения ответственными за работу с обращениями граждан и за организацию личных приемов граждан данным руководителем, обязаны осуществлять контроль за сроками исполнения поручений по обращениям граждан, поступившим на рассмотрение в соответствующее структурное подразделение администрации округа, с использованием СЭДО.

4.7. Сотрудники сектора организационной работы и информационного обеспечения управления делами, ответственные за ведение раздела «Результаты рассмотрения обращений» на закрытом информационном ресурсе ССТУ.РФ и за непосредственное внесение информации в указанный раздел, обязаны до 5 числа

каждого месяца размещать в электронной форме информацию о результатах рассмотрения обращений граждан, а также о мерах, принятых по таким обращениям.

5. Сроки рассмотрения обращений граждан

5.1. Для всех видов обращений граждан устанавливаются единые предельные сроки рассмотрения.

5.1.1. Обращения граждан рассматриваются в течение 30 календарных дней со дня их первичной регистрации в администрации округа.

5.1.2. Обращения родителей (лиц, их заменяющих) по вопросам организации отдыха и оздоровления детей рассматриваются в течение 20 дней со дня регистрации обращения.

5.1.3. Обращения граждан, призванных на военную службу по мобилизации в соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 21.09.2022 № 647 «Об объявлении частичной мобилизации в Российской Федерации», или заключивших контракт о добровольном содействии в выполнении задач, возложенных на Вооруженные Силы Российской Федерации или войска национальной гвардии Российской Федерации в ходе проведения специальной военной операции по демилитаризации и денацификации Украины (далее - СВО), отражения вооруженного вторжения на территорию Российской Федерации, а также в ходе вооруженной провокации на Государственной границе Российской Федерации и территориях субъектов Российской Федерации, прилегающих к районам проведения СВО, или заключивших контракт (имевших иные правоотношения) с организацией, содействующей выполнению задач, возложенных на Вооруженные Силы Российской Федерации, при условии их участия в СВО, или заключавших в период с 1 октября 2022 года до 1 сентября 2023 года соглашения (имевших иные правоотношения) с Министерством обороны Российской Федерации и выполнявших задачи в составе специальных подразделений воинских частей в ходе СВО, или заключивших контракт с Министерством обороны Российской Федерации на прохождение военной службы в целях участия в СВО, а также принимающих участие в СВО военнослужащих, проходящих военную службу по контракту, и сотрудников (военнослужащих) войск национальной гвардии Российской Федерации, а также членов их семей рассматриваются в течение 20 дней со дня регистрации обращения.

5.1.4. Должностные лица администрации округа вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения обращений граждан.

5.2. В тех случаях, когда для рассмотрения обращения необходимо проведение специальной проверки, истребование дополнительных материалов либо принятие других мер, сроки рассмотрения могут быть продлены главой местного самоуправления округа, заместителями главы администрации округа, в чьей компетенции находится решение поставленных в обращении вопросов, но не

более чем на 30 календарных дней, о чем гражданин, направивший обращение, уведомляется в письменном виде.

Ответственный исполнитель направляет на имя должностного лица, уполномоченного продлить срок рассмотрения обращения, мотивированную просьбу о его продлении не позднее, чем за три дня до истечения срока.

5.3. Сроки исполнения незамедлительных (в течение 1 дня), срочных (не позднее 3 дней) и оперативных (не позднее 10 дней) поручений по обращениям граждан не продлеваются.

5.4. Письменное обращение, направленное для исполнения в адрес структурного подразделения администрации округа, содержащее вопросы, не входящие в компетенцию указанного структурного подразделения, направляется в течение двух дней со дня получения структурным подразделением, указанным в резолюции, в соответствующее структурное подразделение администрации округа, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов.

В случае нарушения 2-дневного срока переадресации обращения ответственность за его исполнение возлагается на должностное лицо, которому обращение было направлено для исполнения изначально.

5.5. Ответственные за работу с обращениями граждан, вправе рассылать исполнителям напоминания о приближающихся сроках направления ответов по обращениям граждан, поставленным на контроль.

5.6. В случае если окончание срока регистрации, переадресации, рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, то днем окончания срока считается следующий за ним рабочий день.

5.7. В случае, если обращение гражданина из числа лиц, указанных в пункте 5.1.3. настоящего Положения, содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации округа или должностного лица, то такое обращение в течение пяти дней со дня регистрации направляется в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

6. Порядок обжалования действий (бездействия) должностных лиц

Гражданин вправе обжаловать действия (бездействие) должностных лиц и решение, принятое по результатам рассмотрения его обращения, вышестоящему должностному лицу или в суд в порядке, предусмотренном законодательством.

7. Ответственность за нарушение порядка и сроков рассмотрения обращений граждан

7.1. Лица, виновные в нарушении порядка и сроков рассмотрения обращений

граждан, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

7.2. Нарушение установленного порядка рассмотрения обращений граждан должностными лицами администрации округа, а также неправомерный отказ в предоставлении гражданину информации, предоставление которой предусмотрено федеральными законами, несвоевременное ее предоставление либо предоставление заведомо недостоверной информации влечет наложение на должностных лиц административного штрафа в соответствии с Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях.

7.3. Сотрудники администрации округа, виновные в нарушении установленного порядка и сроков рассмотрения обращений граждан, могут быть привлечены к дисциплинарной ответственности в соответствии с Федеральным законом от 02.03.2007 № 25-ФЗ «О муниципальной службе в Российской Федерации» и Трудовым кодексом Российской Федерации.

8. Выездной прием должностных лиц администрации округа

8.1. Выездной прием граждан проводится главой местного самоуправления округа, заместителями главы администрации округа в соответствии с графиком, утвержденным распоряжением администрации округа.

8.2. Руководители структурных подразделений администрации округа проводят выездные приемы по мере необходимости.

8.3. Дата, место и время выездного приема граждан доводятся до сведения населения путем опубликования информации в средствах массовой информации, на официальном сайте Тонкинского муниципального округа Нижегородской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и в социальных сетях.

8.4. На выездном приеме граждан руководителями администрации округа рассматриваются как личные, так и коллективные обращения граждан в соответствии с настоящим Положением.

ПРИЛОЖЕНИЕ 1
к Положению о порядке рассмотрения
обращений граждан в администрации
Тонкинского муниципального округа
Нижегородской области и ее структурных
подразделениях, наделенных правами
юридического лица

(форма)

**График личного приема граждан
главой местного самоуправления округа
и заместителями главы администрации округа**

№ п/п	Должность	Ф.И.О.	Дата приема	Время приема	Место проведения приема

ПРИЛОЖЕНИЕ 2
к Положению о порядке рассмотрения
обращений граждан в администрации
Тонкинского муниципального округа
Нижегородской области и ее структурных
подразделениях, наделенных правами
юридического лица

(форма)

Главе местного самоуправления
Тонкинского муниципального округа
Нижегородской области

(фамилия, имя, отчество)

Согласие на обработку персональных данных

Я, _____
(фамилия, имя, отчество (при наличии))

даю согласие на обработку, использование и размещение в системе электронного документооборота органов исполнительной власти Нижегородской области моих персональных данных, содержащихся в настоящем заявлении и в представленных мною документах.

(подпись, дата)

ПРИЛОЖЕНИЕ 3
к Положению о порядке рассмотрения
обращений граждан в администрации
Тонкинского муниципального округа
Нижегородской области и ее структурных
подразделениях, наделенных правами
юридического лица

(форма)

ЖУРНАЛ
учета личного приема граждан

№ п/п	Дата приема	Ф.И.О. заявителя	Адрес	Краткое содержание	Результат рассмотрения обращения
1	2	3	4	5	6
