



Муниципальное образование городское поселение Талинка
АДМИНИСТРАЦИЯ
ГОРОДСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ ТАЛИНКА
Октябрьского района
Ханты-Мансийского автономного округа –Югры

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

«09 июля 2025 года

№ 180

Об утверждении Порядка рассмотрения
обращений граждан, поступающих в
администрацию городского поселения Талинка

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», в целях упорядочения работы с обращениями граждан, руководствуясь статьей 34 Устава городского поселения Талинка:

1. Утвердить Порядок рассмотрения обращений граждан, поступающих в администрацию городского поселения Талинка в соответствии с приложением к настоящему постановлению.

2. Признать утратившими силу:

- постановление администрации городского поселения Талинка от 23.11.2015 407 «Об организации приема граждан по личным вопросам»;
- постановление администрации городского поселения Талинка от 23.12.2019 № 509 «О внесении изменений в постановление администрации городского поселения Талинка от 23.11.2015 407 «Об организации приема граждан по личным вопросам»;
- постановление администрации городского поселения Талинка от 23.12.2010 № 529 «Об утверждении Положения о порядке и сроках рассмотрения обращений граждан в органы местного самоуправления».

3. Настоящее постановление опубликовать в сетевом издании «Официальный сайт Октябрьского района».

4. Контроль за выполнением постановления возложить на заместителя главы по социальным вопросам Алексееву С.В.

Глава городского поселения Талинка

А.В. Останин

ПОРЯДОК

рассмотрения обращений граждан, поступающих в администрацию городского поселения
Талинка

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящий Порядок рассмотрения обращений граждан, поступающих в администрацию городского поселения Талинка (далее - Порядок) определяет процедуру работы по учету, организации рассмотрения письменных (электронных) и устных обращений граждан (далее - обращение гражданина, обращение), а также осуществлению контроля рассмотрения обращений, анализа и обобщения содержащейся в них информации.

1.2. Порядок не распространяется на поступившие документы граждан, направленные ими в порядке судопроизводства, депутатские запросы по вопросам, связанным с их депутатской деятельностью.

1.3. Письменное и устное обращение гражданина, поступающее непосредственно Должностным лицам, рассматривается в установленном законом порядке.

1.4. В настоящем Порядке используются основные термины, предусмотренные статьей 4 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»).

2. ПРИЕМ И РЕГИСТРАЦИЯ ПИСЬМЕННОГО ОБРАЩЕНИЯ

2.1. Письменное обращение, поступающее в администрацию городского поселения Талинка может быть доставлено лично, через представителей, почтовым отправлением, в форме электронного документа, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал).

В случае, если в обращении в форме электронного документа заявителем указан адрес электронной почты либо адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале, по этому адресу направляется уведомление о приеме обращения или об отказе в рассмотрении (с обоснованием причин отказа), после чего обращение распечатывается и дальнейшая работа с ним ведется как с письменным обращением.

Электронное обращение направляется через официальный веб-сайт городского поселения Талинка по адресу: <https://admtalinka.ru/>, раздел сайта «Виртуальная приемная».

Письменное обращение направляется по почтовому адресу:

Центральный мкр. д. 27, пгт. Талинка, Октябрьский район, Ханты-Мансийский автономный округ – Югра, 628195.

2.2. Регистрация письменного обращения, поступившего в электронном виде, осуществляется секретарем приемной руководителя (далее - Специалист) в течение 1 рабочего дня с момента его поступления; обращения, поступившие в иной форме,

регистрируются в сроки, установленные законодательством Российской Федерации.

2.3. Регистрация письменного обращения осуществляется в журнале регистрации письменных обращений граждан по форме согласно приложению 1 к настоящему Порядку путем присвоения ему порядкового номера. Регистрационный штамп ставится на лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу письменного обращения. В случае, если место, предназначенное для регистрационного штампа, занято текстом, штамп ставится в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

2.4. Если к письменному обращению прилагаются подлинные документы, удостоверяющие личность (паспорт, свидетельство, удостоверение и другие документы), Специалист снимает с них копии, возвращает оригиналы документов лично гражданину в день принятия документов или отправляет их заказным письмом по указанному в обращении адресу в течение 3 рабочих дней с даты получения письменного обращения.

2.5. Специалист при регистрации обращения проверяет правильность его адресования, выявляет поставленные в обращении вопросы, определяет их тематику и тип, проверяет историю обращения гражданина на повторность, сопоставляет с находящейся в архиве перепиской.

2.6. Обращение, поступившее на рассмотрение в порядке переадресации с сопроводительным письмом, в котором содержится просьба проинформировать о результатах рассмотрения в соответствии с Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Специалистом принимается на особый контроль, на карточке обращения ставится отметка «Особый контроль». В случае, если в поручении об информировании указан сокращенный срок рассмотрения обращения, на карточке обращения ставится отметка «Контроль - срок _____» с указанием срока рассмотрения.

2.7. При поступлении повторного обращения к нему приобщаются копии документов по предыдущему обращению.

2.8. Поступившее аналогичное обращение подлежит регистрации в соответствии с настоящим Порядком. В случае, если срок рассмотрения предыдущего обращения еще не истек, копия обращения направляется должностному лицу, ответственному за рассмотрение обращения.

2.9. В случае, если аналогичное обращение поступило после рассмотрения предыдущего обращения, но не позднее 30 дней, Специалист направляет гражданину с сопроводительным письмом копию ответа на предыдущее обращение.

2.10. В случае, если аналогичное обращение поступило после истечения 30 дней со дня рассмотрения предыдущего обращения, обращение подлежит рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком.

2.11. Поступившие благодарность, соболезнование подлежат регистрации и направлению для ознакомления должностному лицу в соответствии с настоящим Порядком. Специалистом гражданину направляется соответствующее уведомление, при этом ответ гражданину не дается.

3. НАПРАВЛЕНИЕ ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАНИНА ДЛЯ РАССМОТРЕНИЯ ПО КОМПЕТЕНЦИИ

3.1. Поступившее обращение вместе с карточкой обращения не позднее следующего рабочего дня регистрации передается главе городского поселения Талинка для определения в

течение 2 рабочих дней ответственного за его рассмотрение или подготовку проекта ответа гражданину.

3.2. В случае, если обращение направлено не по компетенции, то не позднее следующего рабочего дня его получения обращение возвращается с письменным обоснованием причин возврата и указанием соответствующего ответственного лица, которому следует направить обращение на рассмотрение.

3.3. Поручение главы городского поселения Талинка о рассмотрении обращения в течение 1 рабочего дня после получения поручения вносится Специалистом в журнал регистрации письменных обращений граждан и направляется ответственному лицу за его рассмотрение или подготовку проекта ответа гражданину.

3.4. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию органа местного самоуправления или должностного лица, в течение 7 дней со дня регистрации направляется в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с сопроводительным письмом, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о его переадресации, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

3.6. В случае рассмотрения обращения, поставленного на особый контроль в соответствии с пунктом 2.6. настоящего Порядка, лицо, ответственное за его рассмотрение, обеспечивает письменное информирование должностного лица, перенаправившего обращение, о результатах его рассмотрения.

3.7. Своевременное рассмотрение обращения несколькими должностными лицами, подготовку ответа (проекта ответа) гражданину, а также информирование федерального органа государственной власти или должностного лица, направившего на рассмотрение обращение, поставленное на особый контроль, осуществляет должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, указанное в резолюции первым. Должностные лица, которым поручено совместное рассмотрение одного обращения, не позднее 5 рабочих дней до истечения срока его рассмотрения обязаны представить должностному лицу, указанному в резолюции первым, предложения и все необходимые документы для обобщения и подготовки сводного ответа (проекта ответа).

3.8. Обращение, поступившее в адрес главы городского поселения Талинка, в котором обжалуется решение органов местного самоуправления, передается Специалистом в течение 1 рабочего дня для рассмотрения по существу главе городского поселения Талинка.

3.9. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

3.10. В случае если в соответствии с запретом, предусмотренным действующим законодательством, невозможно направление жалобы на рассмотрение должностному лицу, в орган государственной власти, орган местного самоуправления, в компетенцию которого входит рассмотрение поставленных в обращении вопросов, она возвращается гражданину Должностным лицом с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

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

судебного решения.

4. РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАНИНА

4.1. Должностное лицо при рассмотрении обращения обеспечивает подготовку ответа (проекта ответа) по существу поставленных в нем вопросов в соответствии с положениями Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящего Порядка.

4.2. Письменное обращение гражданина рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации.

4.3. В установленные 30 дней входит время на визирование, рассмотрение обращения по существу, подготовку проекта ответа, его согласование, подписание и направление ответа гражданину. В случае если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, днем окончания срока рассмотрения обращения считается следующий за ним рабочий день.

4.4. В случаях, предусмотренных Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», срок рассмотрения обращения может быть продлен должностным лицом, ответственным за его рассмотрение, но не более чем на 30 дней.

4.5. Гражданин письменно уведомляется о продлении срока рассмотрения его обращения, с указанием обоснования продления и даты окончания рассмотрения его обращения, не позднее трех дней до даты окончания.

4.6. Информация о продлении срока рассмотрения обращения вносится Специалистом в журнал регистрации письменных обращений граждан.

4.7. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, вправе принять решение о безосновательности обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и предыдущие направлялись им в один в тот же орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу.

4.8. Должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, принявшее решение о прекращении переписки, уведомляет об этом гражданина, направившего обращение.

4.9. Последующее обращение гражданина с вопросом, по которому принято решение о прекращении переписки, регистрируется Инспектором в соответствии с настоящим Порядком, гражданину ответ не дается, обращение возвращается гражданину с сопроводительным письмом и снимается с контроля с отметкой «переписка прекращена».

4.10. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в 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, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

4.11. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а

также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

4.12. После завершения рассмотрения обращения карточка обращения, а также копия ответа и материалы, относящиеся к нему, передаются Специалисту.

5. ОФОРМЛЕНИЕ ОТВЕТА НА ОБРАЩЕНИЕ ГРАЖДАНИНА

5.1. По результатам рассмотрения обращения ответ на него и (или) информационное (сопроводительное) письмо подписывает должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения в соответствии с разделом 3 настоящего Порядка.

5.2. В ответе четко и последовательно должны излагаться исчерпывающие разъяснения на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении сведений о нарушении прав гражданина, изложенных в его обращении, в ответе следует указать, какие меры приняты по устранению выявленных нарушений.

5.3. Ответ на коллективное обращение направляется одному из граждан с просьбой довести его содержание до остальных обратившихся граждан.

5.4. Подлинник обращения, направленный на рассмотрение, возвращается направившему только при наличии на нем отметки «Подлежит возврату» или специальной отметки в сопроводительном письме.

5.5. Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты адресу (уникальному идентификатору) на Едином портале, указанному в обращении и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме. Кроме того, на поступившее в орган местного самоуправления или должностному лицу 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 настоящего Федерального закона на официальном сайте данных государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

5.6. Регистрация и отправка ответа на обращение, подписанного должностным лицом, осуществляется Инспектором.

6. ЛИЧНЫЙ ПРИЕМ ГРАЖДАН

6.1. Личный прием граждан осуществляется должностным лицом в соответствии с графиком (приложение 2 к настоящему Порядку).

6.2. Информация о местах личного приема граждан, а также о графике приема размещается на официальном сайте городского поселения Талинка, в средствах массовой информации, на информационном стенде для ознакомления пользователей с информацией.

6.3. На информационных стендах содержатся сведения о наименовании, местонахождении исполнителей должностных лиц, номерах телефонов, образцы обращений, график приема граждан должностными лицами, порядок рассмотрения обращений граждан,

справочные, статистические и аналитические материалы.

6.4. На приеме граждан по личным вопросам гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

6.5. Организацию приема граждан по личным вопросам обеспечивает Специалист, который осуществляет предварительную запись на личный прием; оказание консультативной помощи гражданину; документальное обеспечение, которое включает в себя: регистрацию устного обращения, составление карточки личного приема по форме согласно

приложению 4 к настоящему Порядку, подготовку предложений по решению вопросов, обозначенных в обращении, внесение информации о результатах рассмотрения обращения в карточку личного приема; контроль рассмотрения устного и письменного обращения гражданина, поступившего во время личного приема, и исполнения поручений, данных в ходе личного приема.

6.6. В случае, если изложенные в 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 направляется письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

6.7. По окончании личного приема должностное лицо, проводившее личный прием, доводит до сведения гражданина решение о направлении обращения на рассмотрение и принятии по нему мер.

6.8. В случае, если в обращении поставлены вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, гражданину разъясняется, куда и в каком порядке он может обратиться.

6.9. Решение об окончании рассмотрения обращения принимает должностное лицо, проводившее личный прием, путем снятия карточки личного приема с контроля.

6.10. Рассмотрение устного обращения гражданина считается завершенным, когда гражданину, с его согласия, дан устный ответ в ходе личного приема или направлен письменный ответ.

6.11. В первоочередном порядке пользуются правом на личный прием отдельные категории граждан в соответствии с частью 7 статьи 13 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

6.12. Рассмотрение письменного обращения, принятого в ходе личного приема гражданина, осуществляется в соответствии с настоящим Порядком.

7. КОНТРОЛЬ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

7.1. Контроль своевременного рассмотрения обращений граждан, поступающих должностным лицам, осуществляет Специалист.

7.2. Контроль организации и своевременного рассмотрения обращений граждан, поступающих в администрацию городского поселения Талинка, обеспечивает начальник отдела по социальным вопросам и связям с общественностью администрации городского поселения Талинка.

7.3. Специалист еженедельно уведомляет должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, о нерассмотренных обращениях граждан (срок рассмотрения которых нарушен и срок рассмотрения которых истекает в течение 10 последующих дней).

8. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

8.1. Лица, виновные в нарушении Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», настоящего Порядка, несут ответственность, предусмотренную действующим законодательством Российской Федерации.

Журнал регистрации письменных обращений граждан (примерный образец)

N	Дата обращения	Фамилия, Имя. Отчество заявителя	Адрес заявителя	Краткое содержание обращения	Ф.И.О. исполнител я	Срок подготовк и ответа	Дата ответа, номер	Характер ответа
1	2	3	4	5	6	7	8	9

ГРАФИК

Приема граждан по личным вопросам главой муниципального образования городское поселение Талинка, заместителями главы муниципального образования городское поселение Талинка, руководителями структурных подразделений администрации городского поселения Талинка

Должность	Дни приёма	Часы приёма	Место приёма
Глава муниципального образования городское поселение Талинка	Понедельник-пятница (кроме выходных и праздничных дней)	8:30-17:00 Перерыв 12:30-14:00	Кабинет №1 II этаж
Заместитель главы муниципального образования по социальным вопросам	Понедельник-пятница (кроме выходных и праздничных дней)	8:30-17:00 Перерыв 12:30-14:00	Кабинет №2 II этаж
Заместитель главы муниципального образования по строительству, капитальному ремонту, ЖКХ, земельным и имущественным отношениям	Понедельник-пятница (кроме выходных и праздничных дней)	8:30-17:00 Перерыв 12:30-14:00	Кабинет № 12 II этаж
Начальник отдела по социальным вопросам и связям с общественностью	Понедельник-пятница (кроме выходных и праздничных дней)	8:30-17:00 Перерыв 12:30-14:00	Кабинет № 17 II этаж
Начальник юридического отдела	Понедельник-пятница (кроме выходных и праздничных дней)	8:30-18:00 Перерыв 12:30-14:00	Кабинет № 18 II этаж
Начальник отдела капитального ремонта, архитектуры и градостроительства	Понедельник-пятница (кроме выходных и праздничных дней)	8:30-18:00 Обед 12:30-14:00	Кабинет № 20 II этаж
Начальник отдела по земельным и имущественным отношениям	Понедельник-пятница (кроме выходных и праздничных дней)	8:30-17:00 Перерыв 12:30-14:00	Кабинет № 35 I этаж
Начальник отдела по вопросам ЖКХ	Понедельник-пятница (кроме выходных и праздничных дней)	8:30-18:00 Перерыв 12:30-14:00	Кабинет № 30 I этаж
Начальник финансово-экономического отдела	Понедельник-пятница (кроме выходных и праздничных дней)	8:30-17:00 Перерыв 12:30-14:00	Кабинет № 7 II этаж
Начальник отдела по учету и отчетности, главный бухгалтер	Понедельник-пятница (кроме выходных и праздничных дней)	8:30-18:00 Перерыв 12:30-14:00	Кабинет № 9 II этаж

Карточка письменных обращений граждан (примерный образец)

№ _____ Дата поступления _____

Фамилия, _____ имя, _____ отчество _____ заявителя _____

Адрес аявителя _____

Содержание обращения

Автор/Дата	Содержание	Исполнители:	План/Факт	Исполнение

Карточка
личного приема гражданина главой городского поселения Талинка

№ _____

« _____ » _____ 20 _____ г.

(1.Заполняет заявитель)

Содержание письменного обращения

Фамилия Имя Отчество заявителя

должность _____

Место работы,

Адрес постоянного места жительства

Телефон

(2.Заполняют должностные лица)

ФИО ведущего прием:

Криворученко Ирина Кронидовна-
глава городского поселения Талинка

Результат рассмотрения

(Ответ)

если

дан

Резолюция

письменный,

то

номер

и

дату ответа _____

Подпись исполнителя _____

Подпись главы поселения _____