



АДМИНИСТРАЦИЯ

ГОРОДСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ  
ГАВРИЛОВ-ЯМ

## ПОСТАНОВЛЕНИЕ

27.12.2021 № 856

Об утверждении Положения о порядке  
рассмотрения обращений граждан и  
организации личного приема

На основании Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Устава городского поселения Гаврилов-Ям,

АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить Положение о порядке рассмотрения обращений граждан и организации личного приема в администрации городского поселения Гаврилов-Ям.

2. Опубликовать настоящее постановление в районной массовой газете «Гаврилов-Ямский вестник» и разместить на официальном сайте Администрации городского поселения Гаврилов-Ям.

3. Постановление вступает в силу с момента его официального опубликования.

4. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава администрации  
городского поселения  
Гаврилов-Ям

А.Н.Тоцигин

**ПОЛОЖЕНИЕ О ПОРЯДКЕ  
РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН И ОРГАНИЗАЦИИ ЛИЧНОГО ПРИЕМА  
В АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ ГАВРИЛОВ-ЯМ**

1. Общие положения

1.1. Положение о порядке рассмотрения обращений граждан и организации личного приема в администрации городского поселения Гаврилов-Ям (далее - администрация) разработан в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» в целях повышения результативности и качества, открытости и доступности рассмотрения обращений граждан, определения сроков и последовательности действий при осуществлении полномочий по рассмотрению обращений граждан.

1.2. В Положении используются следующие термины:

- заявитель – физическое лицо или объединение граждан, в том числе юридическое лицо, обратившиеся в администрацию;

- обращение заявителя (далее – обращение) – направленные в администрацию или должностному лицу администрации в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления;

- коллективное обращение – обращение, подписанное двумя или более заявителями;

- предложение – рекомендация заявителя по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

- заявление – просьба заявителя о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

- жалоба – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

- электронной документ – документированная информация, представленная в электронной форме, то есть в виде, пригодном для восприятия человеком с

использованием электронных вычислительных машин, а также для передачи по информационно-телекоммуникационным сетям или обработки в информационных системах;

- должностное лицо – лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в государственном органе или органе местного самоуправления.

1.3. Рассмотрение обращений, а также их хранение осуществляются в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Федеральный закон № 59-ФЗ);
- Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Федеральным законом от 06.04.2011 № 63-ФЗ «Об электронной подписи»;
- Положением.

## 2. Порядок подачи обращений

2.1. Обращение может быть подано в администрацию следующими способами:

- лично заявителем или его представителем;
- почтовым отправлением;
- по электронной почте;
- посредством онлайн-приемной на сайте администрации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».
- посредством факсимильной связи;
- посредством курьерской связи.

График работы администрации: понедельник – четверг 08.00-17.00 ч., перерыв 12.00-12.48 ч., пятница 08.00-16.00, перерыв 12.00-12.48 ч.

Адрес для направления обращений: 152240, Ярославская область, г.Гаврилов-Ям, ул.Кирова, д.1а.

Факс: 8/48534/2-32-86.

Адрес электронной почты: [gavrilovyam@ Rambler.ru](mailto:gavrilovyam@ Rambler.ru).

Сайт администрации: <https://gavrilovyamgor.ru/>.

2.2. В письменном обращении должны быть указаны наименование администрации либо фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ (уведомление), суть предложения, заявления или жалобы, проставлены личная подпись и дата. В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

В обращении в форме электронного документа должны быть указаны наименование администрации либо фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, фамилия, имя,

отчество (последнее - при наличии) заявителя, адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ (уведомление). Заявитель вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

2.3. Заявитель с момента приема его обращения имеет право с учетом режима работы администрации обратиться лично за получением сведений по рассмотрению его обращения или запросить указанную информацию по телефону 8/48534/2-35-51.

2.4. На информационном стенде в помещении администрации и в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» размещается следующая информация:

- извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по рассмотрению обращений;
- текст Положения;
- график приема граждан должностными лицами администрации;
- номера телефонов для получения справочной информации;
- порядок обжалования решений, действий или бездействия должностных лиц, исполняющих рассмотрение обращений.

### 3. Порядок регистрации и рассмотрения обращений

3.1. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в администрацию.

В целях регистрации письменное обращение передается ведущему специалисту отдела по организационным вопросам и социальной политике администрации (ответственному за документооборот).

При регистрации на обращении проставляется штамп администрации и указывается дата регистрации.

Обращения регистрируются в электронном виде в журнале регистрации письменных обращений граждан в электронной системе «Регистрация документов».

3.2. Ведущий специалист отдела по организационным вопросам и социальной политике администрации (ответственный за документооборот) в течение одного рабочего дня со дня регистрации обращения проверяет обращение на повторность, при необходимости подбирает материалы по ранее рассмотренным обращениям данного заявителя и передает обращение главе городского поселения Гаврилов-Ям (далее – Глава) для назначения исполнителя по обращению в зависимости от его тематики.

В случаях, когда поручение дается двум или более исполнителям, ответственным исполнителем является должностное лицо (структурное подразделение), указанное в резолюции первым.

3.3. Исполнитель по обращению:

- определяет, соответствует ли обращение требованиям к обращению, относится ли к компетенции администрации рассмотрение поставленных в обращении вопросов;
- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием заявителя;

- 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;
- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя;
- готовит письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов или уведомление, указанное в пунктах 3.5 – 3.9, 3.11 – 3.14 настоящего раздела Положения.

3.4. Письменное обращение рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в администрации и заканчивается направлением заявителю ответа по существу вопроса.

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ, срок рассмотрения обращения может быть продлен не более чем на 30 дней с уведомлением заявителя о продлении срока.

3.5. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением заявителя о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в пункте 3.10 настоящего раздела Положения.

3.6. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в Управление по вопросам миграции Управления Министерства внутренних дел по Ярославской области и Губернатору Ярославской области с уведомлением заявителя о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в пункте 3.9 настоящего раздела Положения.

3.7. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

3.8. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается заявителю с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

3.9. Администрация 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 заявителю о недопустимости злоупотребления правом.

3.10. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации

обращения сообщается заявителю, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.11. В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение 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.

3.12. В случае, если в письменном обращении содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо администрации вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в администрацию или одному и тому же должностному лицу администрации. О данном решении уведомляется заявитель.

3.13. В случае поступления в администрацию письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ на официальном сайте администрации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», заявителю 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.

3.14. 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, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

3.15. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, заявитель вправе вновь направить обращение в администрацию.

#### 4. Подготовка и направление ответов (уведомление)

4.1. Обращение гражданина считается рассмотренным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и дан письменный ответ по адресу, указанному в обращении, либо направлено уведомление, указанное в пунктах 3.4 – 3.8, 3.10 – 3.13 раздела 3 Положения.

4.2. Должностными лицами администрации, уполномоченными на подписание ответов (уведомлений) заявителям, являются Глава, первый заместитель и заместители Главы (далее – заместители Главы).

Ответы о несогласии с решениями заместителей Главы подписываются Главой.

4.3. Исполнитель по обращению передает ответ (уведомление) на подпись Главе, заместителям Главы не позднее, чем за 4 рабочих дня до истечения срока рассмотрения обращения.

4.4. Ответ на обращение направляется ведущим специалистом отдела по организационным вопросам и социальной политике администрации (ответственным за документооборот) в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в администрацию в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в администрацию в письменной форме.

Кроме того, на поступившее в администрацию 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 № 59-ФЗ на официальном сайте администрации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

По желанию заявителя ответ на обращение может быть вручен ему лично, при этом заявитель расписывается в получении ответа на его копии.

4.5. После направления ответа (уведомления) ведущим специалистом отдела по организационным вопросам и социальной политике администрации (ответственным за документооборот) обращение снимается с контроля, о чем делается отметка в журнале регистрации письменных обращений, оформляется дело, которое хранится 5 лет.

## 5. Личный прием граждан

5.1. Личный прием граждан в администрации проводится Главой, заместителями Главы, а также иными должностными лицами администрации в соответствии с их компетенцией и графиком приема граждан, утверждаемым Главой.

Личный прием осуществляется по адресу: Ярославская область, г.Гаврилов-Ям, ул.Кирова, д.1а, в соответствии с графиком работы администрации: понедельник – четверг 08.00-17.00 ч., перерыв 12.00-12.48 ч., пятница 08.00-16.00, перерыв 12.00-12.48 ч.

5.2. Запись на личный прием к Главе осуществляется в приемной Главы или по телефону 8/48534/2-32-86 и фиксируется в журнале регистрации личного приема граждан.

Заявителю, записавшемуся на личный прием к Главе, сообщается о дате, месте и времени проведения личного приема.

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

5.4. Гражданин в своем устном обращении излагает суть предложения, заявления или жалобы.

Содержание устного обращения заносится в журнал регистрации личного приема граждан.

5.5. 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 журнале регистрации личного приема граждан.

В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ и Положением.

5.6. Помещение, в котором осуществляется прием граждан, должно обеспечивать:

- комфортное расположение гражданина и должностного лица;
- возможность и удобство оформления гражданином письменного обращения;
- телефонную связь;
- возможность ксерокопирования документов;
- доступ к основным нормативным правовым актам, регламентирующим полномочия и сферу компетенции администрации;
- наличие письменных принадлежностей и бумаги формата А4.