АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
“СВЕТЛОВСКИЙ ГОРОДСКОЙ ОКРУГ”
КАЛИНИНГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

№ 1051

от 26.08.2026 **г. Светлый**

Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан и организации личного приема граждан в администрации муниципального образования «Светловский городской округ» Калининградской области

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской федерации", законом Калининградской области от 18.06.2026 № 559 «О внесении изменений в Закон Калининградской области от 21.10.2015 № 465 «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Калининградской области», в целях совершенствования форм и методов работы с обращениями граждан, администрация муниципального образования «Светловский городской округ» Калининградской области

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемый Порядок рассмотрения обращений граждан и организации личного приема граждан в администрации муниципального образования «Светловский городской округ» Калининградской области.

2. Признать утратившими силу следующие постановления администрации муниципального образования «Светловский городской округ»:

- от 07.04.2016 № 1197 «Об утверждении Порядка рассмотрения администрацией муниципального образования «Светловский городской округ» обращений граждан и юридических лиц»;

- от 21.10.2014 № 919 «Об утверждении Положения об организации личного приёма граждан и порядке рассмотрения обращений граждан на личном приёме в администрации муниципального образования «Светловский городской округ»:

- от 06.11.2014 № 971 «О внесении изменений в Положение об организации личного приёма граждан и порядке рассмотрения обращений граждан на личном приёме в администрации муниципального образования «Светловский городской округ», утвержденное постановлением администрации муниципального образования «Светловский городской округ» от 21.10.2014 № 919»;

- Постановление администрации МО «СГО» от 10.09.2018 № 723 «О внесении изменений в Положение об организации личного приёма граждан и порядке рассмотрения обращений граждан на личном приёме в администрации муниципального образования «Светловский городской округ», утвержденное постановлением администрации муниципального образования «Светловский городской округ» от 21.10.2014 № 919 (в редакции постановления от 06.11.2014 № 971).

3. Управлению делами (Иермонахова И.А.) обеспечить опубликование настоящего постановления в сетевом издании «Официальный сайт правовой информации администрации муниципального образования «Светловский городской округ» Калининградской области» (светлый.рф).

4. Настоящее постановление вступает в силу после его официального опубликования в сетевом издании «Официальный сайт правовой информации администрации муниципального образования «Светловский городской округ» Калининградской области (светлый.рф).

Глава администрации **С.В. Бевз**

Приложение
к постановлению администрации
муниципального образования
«Светловский городской округ»
Калининградской области
от 26.08.2026 № 1051

Порядок рассмотрения обращений граждан и организации личного приема граждан в администрации муниципального образования «Светловский городской округ» Калининградской области

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Настоящий Порядок устанавливает требования к организации работы по рассмотрению обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или Федеральным законом, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее соответственно - граждане, обращения граждан), поступивших главе администрации или должностным лицам в администрацию муниципального образования «Светловский городской округ» Калининградской области (далее - администрация).

2. Порядок распространяется на обращения граждан, рассмотрение которых регулируется Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

3. Делопроизводство по обращениям граждан ведется в государственной информационной системе Калининградской области "Единая система электронного документооборота Калининградской области" (далее - ЕСЭД) в соответствии с требованиями инструкции по делопроизводству в администрации, утвержденной распоряжением от 20.06.2025 № 400-р (далее - Инструкция по делопроизводству), и настоящим Порядком.

4. Почтовый адрес для доставки обращений граждан в письменной форме, адресованных администрации: 238340, Калининградская область, Светловский городской округ, г. Светлый, ул. Советская, д. 12. Гражданин может лично, предоставив документ, удостоверяющий личность гражданина, передать обращение в письменной форме. Режим работы администрации: понедельник - пятница: с 08:00 до 12:00 и с 13.00 до 17:00 (в предпраздничные дни - до 16:00); суббота, воскресенье и праздничные дни - выходные.

5. Обращения граждан в форме электронного документа направляются через платформу обратной связи (ПОС) с помощью «Интернет-приёмной» официального сайта муниципального образования «Светловский городской округ» Калининградской области (светлый.рф) или через приложение «Госуслуги».

5.1. Работа с обращениями граждан, поступившими с использованием платформы обратной связи Единого портала, ведется в соответствии с Правилами использования Единого портала 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, постановлением Правительства Калининградской области от 06.12.2023 № 544-п "Об использовании технологических решений, реализованных на базе федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)".

6. Обращения граждан, направленные по электронной почте, не принимаются.

7. При рассмотрении обращения гражданин имеет право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения его 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. Для ознакомления с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, гражданину необходимо направить соответствующий запрос в администрацию способами, указанными в пунктах 4, 5 раздела I настоящего Порядка.

8. Прием, регистрация и первичное рассмотрение обращений граждан осуществляются в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству.

9. Методическое руководство и контроль за соблюдением настоящего Порядка возлагаются на Управление делами администрации муниципального образования «Светловский городской округ» Калининградской области.

II. ОРГАНИЗАЦИЯ РАССМОТРЕНИЯ ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙГРАЖДАН, ПОСТУПИВШИХ В АДМИНИСТРАЦИЮ

1. Письменные обращения граждан (далее - письменные обращения), поступившие в администрацию, регистрируются и предварительно рассматриваются в управлении делами.

2. При предварительном рассмотрении поступивших письменных обращений Управлением делами выявляются обращения, не подлежащие рассмотрению по существу согласно статье 11 Федерального закона от

02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

3. Управление делами по результатам предварительного рассмотрения письменных обращений принимается одно из следующих решений:

1) об оставлении письменного обращения без ответа в случаях:

- если в письменном обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес (адрес электронной почты, в случае если письменное обращение направлено в электронной форме), по которому должен быть направлен ответ (на основании части 1 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации");

- если в письменном обращении, поступившем в конверте, указана фамилия гражданина, а почтовый адрес отсутствует, при этом почтовый адрес указан на конверте, то такое обращение не подлежит оставлению без ответа, а рассматривается в установленном порядке;

- письменное обращение, содержащее сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, в течение семи дней со дня регистрации направляется в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

2) о подготовке сообщения гражданину об оставлении письменного обращения без ответа:

- если его фамилия и почтовый адрес или адрес электронной почты поддаются прочтению, а текст письменного обращения не поддается прочтению (на основании части 4 статьи 11 Федерального закона "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации");

- если письменное обращение изложено не на государственном языке Российской Федерации и к письменному обращению не приложен заверенный надлежащим образом перевод на русский язык, идентичный по содержанию и техническому оформлению письменного обращения;

- если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы гражданина (на основании части 4.1 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации").

4. Сообщение гражданину с обоснованием отказа в рассмотрении письменного обращения по существу направляется в течение семи дней со дня регистрации письменного обращения в администрации.

5. В случае если в письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, управлением делами такое письменное обращение может быть:

1) оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов, но с обязательным сообщением гражданину за подписью управляющего делами в течение семи дней со дня регистрации письменного обращения в администрации

о недопустимости злоупотребления правом со ссылкой на часть 3 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";

2) передано по резолюции, утвержденной главой администрации, в соответствующие правоохранительные органы.

6. Возврат письменного обращения, в котором обжалуется судебное решение, осуществляется управлением делами администрации в течение семи дней со дня регистрации. В решении администрации о возврате письменного обращения разъясняется порядок обжалования судебного решения. Проект решения администрации о возврате письменного обращения визируется начальником правового управления либо лицом его замещающим.

7. По письменному обращению, соответствующему требованиям статьи 7 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и подлежащему рассмотрению по существу, ответственное лицо готовит предложение о направлении письменного обращения на рассмотрение в государственные органы или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией с уведомлением гражданина о переадресации письменного обращения в иной государственный орган или иному должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в письменном обращении в течение семи дней со дня регистрации письменного обращения.

8. Для рассмотрения письменного обращения по существу и подготовки на него ответа Управление делами в день регистрации письменного обращения готовит в ЕСЭД проект резолюции главе администрации для определения должностных лиц ответственными исполнителями и соисполнителями по рассмотрению письменного обращения. Срок рассмотрения письменного обращения по существу и подготовки ответа на письменное обращение, должен быть обеспечен в соответствии с Федеральным законом 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", за исключением случаев, предусмотренных п. 25 раздела II настоящего Порядка.

9. В проект резолюции включается текст, предписывающий рассмотрение письменного обращения по существу и направление ответа гражданину. Также в проект резолюции может включаться текст, предписывающий конкретное действие, порядок рассмотрения письменного обращения.

10. Проекты резолюций по письменным обращениям юридических лиц, независимо от того, кому поручается рассмотрение письменного обращения и направление ответа, вместе с письменными обращениями передаются по ЕСЭД главе администрации для утверждения.

11. Утвержденные резолюции вместе с письменными обращениями автоматически рассылаются исполнителям (соисполнителям) по ЕСЭД.

12. В случае если письменное обращение направляется для рассмотрения двум или нескольким должностным лицам ответственным исполнителем является должностное лицо, указанное в резолюции первым или обозначенное словами "отв." или "свод" (далее - ответственный исполнитель), если иное не

предусмотрено текстом резолюции. При этом соисполнители, указанные в резолюции, рассматривают письменное обращение в пределах вопросов, отнесенных к их компетенции, и не позднее половины срока, установленного в резолюции, представляют информацию в адрес ответственного исполнителя для подготовки ответа.

13. Ответственное лицо администрации, которому поручено рассмотрение письменного обращения, обеспечивает полное, объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение письменного обращения и принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина в соответствии с требованиями Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

14. Ответственность за несвоевременное рассмотрение письменного обращения, иные нарушения в ходе рассмотрения письменного обращения и подготовки ответа несет ответственное лицо, которому поручено рассмотрение письменного обращения.

15. Подготовленные по результатам рассмотрения письменных обращений ответы должны содержать информацию по существу всех поставленных в письменных обращениях вопросов. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, логично, в максимально доступной для заявителя форме. При возможности положительного решения вопроса, указанного в письменном обращении, в ответе должны быть определены конкретные сроки или этапы его решения.

Если решить вопрос гражданина не представляется возможным, ответ на письменное обращение должен содержать правовые основания невозможности решения поставленного в нем вопроса.

16. В ответе также должны быть указаны:

1) дата письменного обращения, на которое дается ответ (при наличии);

2) номер письменного обращения, на которое дается ответ (при наличии):

- в ответе на письменное обращение, поступившее с использованием платформы обратной связи Единого портала, указывается номер, присвоенный Единым порталом.

3) адресат, указанный в рассматриваемом письменном обращении;

4) дата регистрации, регистрационный номер письменного обращения, присвоенные в администрации.

17. Образец оформления ответа приведен в приложении 1 к настоящему Порядку.

18. В случае если ответ гражданину содержит информацию о том, что будут направлены дополнительные сведения, то при подготовке ответа в дополнение к ранее направленному ответу необходимо указывать его реквизиты (дату, регистрационный номер).

При подготовке ответа по существу письменного обращения, срок рассмотрения которого был продлен, в ответе необходимо указывать реквизиты

(дату, регистрационный номер) письма, которым гражданин был уведомлен о продлении срока рассмотрения письменного обращения.

19. В случае если гражданин обращается по указанным в письменном обращении вопросам не в первый раз, то при подготовке ответа необходимо учитывать ранее поступившие письменные обращения и ответы на них.

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

21. В случае если гражданин обращается в интересах третьего лица как законный представитель, то сведения о третьем лице могут быть представлены в ответе только в случае, если к письменному обращению приложена копия документа, подтверждающего полномочия законного представителя. Представление в ответе информации о доверителе возможно, если к письменному обращению представителя гражданина, действующего на основании доверенности, приложена копия оформленной в установленном законом порядке доверенности.

22. В случае если письменное обращение содержит вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального Закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" на официальном сайте муниципального образования «Светловский городской округ» Калининградской области, в сети "Интернет", гражданину, направившему письменное обращение, в течение семи дней со дня регистрации письменного обращения в администрации сообщается электронный адрес официального сайта в сети "Интернет", на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в письменном обращении.

23. В случае поступления заявления гражданина о прекращении рассмотрения его письменного обращения необходимо уведомить гражданина о завершении рассмотрения ранее поступившего письменного обращения этого гражданина.

24. Письменное обращение подлежит рассмотрению в течение 30 дней со дня его регистрации в администрации, за исключением случаев, предусмотренных п. 25 раздела II настоящего Порядка.

Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, рассматривается в течение 20 дней со дня его регистрации в администрации.

25. Письменное обращение, поступившее от граждан, являющихся инвалидами из числа участников специальной военной операции, и членов их семей при реализации права на обращение, сокращается до 20 дней срока рассмотрения обращений по вопросам назначения, предоставления и реализации мер социальной поддержки, медицинского обеспечения (включая медицинскую реабилитацию и санитарно-курортное лечение), пенсионного обеспечения,

жилищных прав, образования и трудоустройства указанной категории участников специальной военной операции.

26. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", должностное лицо которому поручено рассмотрение письменного обращения, вправе продлить срок рассмотрения письменного обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока рассмотрения письменного обращения гражданина, направившего письменное обращение.

27. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию, подписывается главой администрации или должностным лицом, исполняющим обязанности главы администрации.

28. Ответы на письменные обращения подписываются на бумажном носителе или в электронной форме с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи.

29. Ответ на письменное обращение направляется в той форме, в которой гражданин направил письменное обращение.

30. Регистрация и отправка ответов на письменные обращения осуществляются в соответствии с Инструкцией по делопроизводству.

III. ПРЕКРАЩЕНИЕ ПЕРЕПИСКИ С ГРАЖДАНИНОМ

1. В случае если в повторном письменном обращении содержится вопрос, на который гражданину уже давался ответ по существу в связи с ранее направленным письменным обращением, и при этом в письменном обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, гражданину направляется ответ по существу письменного обращения с предупреждением о возможности прекращения переписки.

Образец оформления ответа с предупреждением о возможности прекращения переписки приведен в приложении 2 к настоящему Порядку.

2. В случае если в письменном обращении содержится(атся) вопрос(ы), на который(ые) гражданину неоднократно (2 раза и более) давались ответы по существу в связи с ранее направленными письменными обращениями, и при этом в письменном обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, может быть принято решение о безосновательности очередного письменного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному(ым) вопросу(ам).

3. Гражданин, направивший письменное обращение, уведомляется о решении о прекращении переписки ввиду безосновательности рассмотрения очередного письменного обращения в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения в администрации.

Образец оформления ответа, содержащего решение о прекращении переписки, приведен в приложении 3 к настоящему Порядку.

4. В случае поступления от гражданина очередного письменного обращения, содержащего вопрос(ы), по которому(ым) ранее прекращена переписка, при отсутствии в таком письменном обращении новых доводов или обстоятельств необходимо уведомить гражданина о безосновательности очередного письменного обращения и о том, что ранее с ним прекращена переписка по вопросу(ам), поставленному(ым) в данном письменном обращении. При этом необходимо указать регистрационный номер и дату ответа о прекращении переписки в соответствии с частью 5 статьи 11 Федерального закона "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

Образец оформления уведомления гражданину о безосновательности очередного письменного обращения приведен в приложении 4 к настоящему Порядку.

IV. КОНТРОЛЬ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ РЕЗОЛЮЦИЙ ПО ОБРАЩЕНИЯМ ГРАЖДАН

1. Контроль за исполнением резолюций по обращениям граждан, поступившим в администрацию, осуществляет управление делами.

2. После рассмотрения обращения гражданина и направления ответа ответственный исполнитель вносит в поле "Отчет исполнителя" в регистрационной карточке обращения гражданина в ЕСЭД реквизиты ответа, а также прикрепляет электронный образ ответа и информации, подтверждающей отправку.

3. Резолюция по обращению гражданина снимается с контроля после документального подтверждения подготовки ответа и направления ответа гражданину.

4. В случае если в ответе гражданину указывается о продлении срока рассмотрения обращения гражданина или о том, что будет направлена дополнительная информация, первичная резолюция по обращению гражданина снимается с контроля и готовится новая резолюция, предусматривающая дополнительный контроль.

4.1. В случае, если ответ гражданину содержит информацию об отложенном решении, то поручение с контроля не снимается и готовится новая резолюция с установлением срока исполнения поручения исходя из содержания ответа гражданину.

5. Решение о списании в дело рассмотренного обращения гражданина, поступившего в администрацию, принимает Управляющий делами.

V. ОРГАНИЗАЦИЯ И ПРОВЕДЕНИЕ ЛИЧНЫХ ПРИЕМОВ ГРАЖДАН В АДМИНИСТРАЦИИ

1. Прием граждан ведут глава администрации муниципального образования «Светловской городской округ» Калининградской области, заместители главы администрации муниципального образования «Светловской городской округ»

Калининградской области, руководители отделов и структурных подразделений администрации муниципального образования «Светловской городской округ» Калининградской области по вопросам, относящимся к сфере их ведения (далее – Должностное лицо).

2. Прием граждан Должностным лицом проводится в соответствии с графиком, который утверждается главой администрации муниципального образования «Светловский городской округ» Калининградской области.

2.1. Утвержденный график личного приема граждан доводится до сведения граждан через средства массовой информации, размещение на официальном сайте муниципального образования "Светловский городской округ»" Калининградской области (светлый.рф), на информационных стендах в здании администрации.

2.2. Внесение изменений в график личного приема граждан без согласования с главой администрации муниципального образования «Светловской городской округ» Калининградской области не допускаются.

2.3. Предварительная запись на прием к главе администрации муниципального образования «Светловской городской округ» Калининградской области осуществляет сотрудник управления делами администрации ежедневно в рабочие дни с 9.00 до 16.00 часов, с перерывом на обед с 12.00 до 13.00 часов (кроме выходных и праздничных дней), по адресу: г. Светлый, ул. Советская, 12, каб.18, по тел.: 84015249103.

2.4. Во время записи устанавливается кратность обращения граждан. При повторных обращениях делается подборка всех имеющихся материалов по предыдущим обращениям.

3. Личный прием организуют лица, ответственные за подготовку личного приема граждан. Организация личного приема граждан включает в себя:

1) обеспечение записи граждан на личный прием;

2) своевременное уведомление граждан и должностных лиц, участвующих в приеме, о личном приеме, месте и времени его проведения;

3) подготовку материалов на основании предыдущих обращений граждан, записавшихся на личный прием, и проектов решений по запланированному к рассмотрению в ходе личного приема вопросу (при необходимости);

4) подготовку помещения для проведения личного приема граждан;

5) обеспечение доступа граждан в помещение для проведения личного приема.

6) завершение записи за 3 рабочих дня до даты проведения личного приема.

Информация о гражданах, обратившихся с вопросом о записи на личный прием, фиксируется в списке, оформленном согласно приложению 5 к настоящему Порядку.

4. Лица, осуществляющие организацию личного приема граждан вправе уточнить у гражданина мотивы обращения и содержание вопроса, а также при необходимости ознакомиться с документами, подтверждающими обоснованность представленных гражданином сведений и доводов.

5. Запись на личный прием не производится в случае, если гражданин отказывается изложить содержание вопроса(ов), планируемого(ых) к рассмотрению в ходе личного приема.

6. Если вопрос, который заявляется гражданином к рассмотрению на личном приеме, свидетельствует о том, что его решение не входит в компетенцию должностного лица, к которому ведется запись на личный прием, либо вопрос гражданина принят к рассмотрению судом, либо гражданином ставится вопрос об обжаловании судебного решения, лицо, ответственное за организацию личного приема:

1) предлагает гражданину направить письменное обращение с разъяснением порядка их направления;

2) разъясняет гражданину положения законодательства, регулирующие вопросы рассмотрения обращений граждан;

3) предлагает гражданину записаться на личный прием к должностным лицам, в чью компетенцию входит решение поставленного гражданином вопроса.

7. Запись одного и того же гражданина на следующий прием по одному и тому же вопросу осуществляется не ранее получения гражданином ответа на обращение, принятое в рамках предыдущего приема.

VI. ОРГАНИЗАЦИЯ ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН ГЛАВОЙ АДМИНИСТРАЦИИ

1. Личный прием граждан главы администрации организует управление делами.

2. Для рассмотрения вопроса о записи на личный прием к главе администрации гражданин направляет письменное обращение посредством почтовой связи, или лично обращается в администрацию по адресу: г. Светлый, ул. Советская, 12, каб. 18, или по телефону 84015249103.

3. В обращении гражданина о записи на личный прием к главе администрации в обязательном порядке указываются:

1) фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина;

2) адрес регистрации по месту жительства/ по месту пребывания/ фактическое проживание проживания и номер телефона гражданина;

3) статус заявителя, место работы гражданина;

4) суть обращения гражданина (вопросы, подлежащие разрешению на личном приеме, должны относиться к компетенции главы администрации муниципального образования «Светловский городской округ» Калининградской области).

4. К обращению гражданина при необходимости могут быть приложены документы и материалы, обосновывающие или поясняющие суть обращения гражданина. Обращение гражданина, а также приложенные документы и материалы не должны содержать нецензурные либо оскорбительные выражения,

угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи.

5. Письменные обращения гражданина о записи на личный прием к главе администрации регистрируются управлением делами в течение трех дней со дня поступления и предварительно рассматриваются на соответствие требованиям, указанным в пунктах 3, 4 раздела VI настоящего Порядка.

В случае если обращение гражданина с просьбой о записи на личный прием к главе администрации не содержит вопросы, подлежащие разрешению на личном приеме, гражданину может быть отказано в записи на личный прием, о чем гражданин в течение семи дней со дня регистрации обращения уведомляется управлением делами письмом за подписью Управляющего делами с разъяснением причин отказа.

В случае если вопросы, поставленные в обращении гражданина с просьбой о записи на личный прием, не входят в компетенцию главы администрации, обращение гражданина на основании части 3 статьи 8 Федерального закона 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" перенаправляется для рассмотрения по компетенции с уведомлением гражданина о переадресации его обращения и разъяснением причин невозможности урегулирования вопросов в ходе личного приема граждан главой администрации.

6. В целях подготовки информации для принятия решения о личном приеме главы администрации управление делами в день регистрации письменного обращения гражданина в ЕСЭД готовит проект резолюции, которой определяются:

1) структурные подразделения администрации, ответственные за подготовку и представление информации по обращению гражданина с просьбой о записи на личный прием к главе администрации.

2) срок представления необходимой информации для принятия решения о личном приеме гражданина главой администрации.

7. В проект резолюции, указанный в пункте 6 данного раздела настоящего Порядка, включается текст, предписывающий предварительное рассмотрение обращения гражданина и представление главе администрации информации, необходимой для принятия решения о личном приеме. Также в указанный проект резолюции может включаться текст, предписывающий конкретное действие.

8. Указанный в пункте 6 данного раздела настоящего Порядка проект резолюции с обращением гражданина передается по ЕСЭД главе администрации для утверждения.

9. Утвержденная резолюция вместе с обращением гражданина автоматически рассылается исполнителю (соисполнителю) по ЕСЭД.

10. Управляющий делами после ознакомления с информацией по обращению гражданина с просьбой о записи на личный прием к главе администрации, подготовленной структурными подразделениями администрации, может дать поручение:

1) о включении обращения гражданина в список обращений граждан, подлежащих рассмотрению в ходе личного приема граждан главой администрации, и о подготовке главе администрации необходимых материалов для проведения личного приема;

2) о приеме гражданина уполномоченным(и) лицом(ами), в компетенцию которого(ых) входят рассматриваемые вопросы;

3) об отказе гражданину в записи на личный прием к главе администрации и направлении ему ответа с разъяснением причин отказа.

11. Запись на личный прием к главе администрации не производится в случаях, если:

1) обращение гражданина с просьбой о записи на личный прием к главе администрации не содержит вопросы, подлежащие разрешению на личном приеме;

1.1) обращение гражданина содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

2) с гражданином прекращена переписка по вопросам, поставленным в обращении с просьбой о записи на личный прием;

3) вопросы, поставленные гражданином в обращении с просьбой о записи на личный прием, уже являлись предметом обсуждения на личном приеме главы администрации или уполномоченного лица;

4) по вопросам, поставленным гражданином в обращении с просьбой о записи на личный прием, дело рассматривается судом или имеется судебное решение, при этом в ответе на обращение гражданину разъясняется порядок обжалования судебного решения;

5) гражданин, обратившийся с просьбой о записи на личный прием, не явился на личный прием к главе администрации или уполномоченному лицу, за исключением случаев неявки по уважительной причине (болезни, командировки за пределами Калининградской области либо другой уважительной причине);

6) в случае если в ходе подготовки информации по обращению гражданина, содержащему просьбу о записи на личный прием, установлено, что решение вопросов, изложенных в обращении гражданина, не входит в компетенцию главы администрации, при этом в ответе на обращение гражданина разъясняется, куда и в каком порядке гражданину следует обратиться для решения изложенных в обращении вопросов.

12. Список граждан, планируемых к приглашению на личный прием к главе администрации, формируется управлением делами.

13. Приглашение граждан на личный прием к главе администрации осуществляется управлением делами посредством телефонной связи.

14. Материалы к личному приему граждан главой администрации подготавливает управление делами на основании информации, представленной структурными подразделениями администрации. Материалы к личному приему граждан главой администрации включают:

1) список граждан с указанием фамилий, имен, отчеств (последнее - при наличии) и контактной информации (почтовых адресов и номеров телефона);

2) содержание вопросов, заявленных на личный прием;

3) обобщенную информационную справку по каждому вопросу, заявленному на личный прием;

4) возможные варианты решения по каждому вопросу, заявленному на личный прием;

5) иные информационные материалы (справки, фотографии и прочее).

15. Возможные варианты решения вопроса, заявленного на личный прием граждан, проводимый главой администрации, должны быть проработаны и согласованы с руководителями структурных подразделений администрации в соответствии с их компетенцией. В случае если решение вопроса требует финансовых затрат, то должна быть подготовлена информация об объемах и источниках финансирования, согласованная с председателем финансового комитета администрации.

16. На личном приеме граждан главы администрации присутствуют приглашенные руководители структурных подразделений администрации, к компетенции которых относятся рассматриваемые вопросы граждан.

17. Подготовку и контроль поручений главы администрации по итогам проведенного им личного приема граждан осуществляет управление делами в соответствии с требованиями инструкции по делопроизводству.

VII. ПРОВЕДЕНИЕ ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН В АДМИНИСТРАЦИИ

1. При личном приеме гражданин, а также его законный представитель предъявляют документы, удостоверяющие их личности. Законный представитель также предъявляет документ, подтверждающий его полномочия.

2. Представитель гражданина, действующий на основании доверенности, оформленной в установленном законом порядке, при личном приеме предъявляет документ, удостоверяющий личность, а также соответствующую доверенность, подтверждающую его полномочия.

3. В случае если обращение граждан на личный прием к главе администрации, должностным лицам является коллективным, то на прием допускается не более трех представителей.

4. Гражданину, прибывшему на прием, может быть отказано в личном приеме в случае, если он имеет явные признаки алкогольного, наркотического или иного токсического опьянения или находится в состоянии повышенной поведенческой активности с явными признаками агрессии (до устранения указанной причины).

5. Личный прием гражданина может быть отменен в случае, если гражданин не явился на прием в течение 20 минут от назначенного времени приема.

6. Гражданам, не записанным в установленном Порядке на проводимый главой администрации прием, может быть отказано в приеме. При этом гражданину разъясняется Порядок записи на личный прием граждан, установленный в администрации.

7. Информация о личном приеме гражданина и его результатах вносится в карточку личного приема, оформляемую в соответствии с формой, приведенной в приложении 6 к настоящему Порядку, с использованием автоматизированного рабочего места единой сети обращений граждан (при наличии технической возможности).

В карточку личного приема, проводимого уполномоченным лицом по поручению главы администрации, вносятся вопросы, изложенные гражданином, в том числе в письменном обращении с просьбой о записи на личный прием к главе администрации, на которые в ходе личного приема должны быть даны ответы.

8. Во время проведения личного приема в целях мониторинга безопасности в помещении могут вестись аудио- и (или) видеофиксация, о чем граждане уведомляются перед началом личного приема.

8.1. Аудио-, видеозаписи личных приемов хранятся в течение двух месяцев и предоставляются только по запросам судов, правоохранительных органов, органов прокуратуры.

9. Продолжительность личного приема гражданина составляет не более 15 минут. Время личного приема может быть увеличено по решению главы администрации.

10. В случае грубого, агрессивного поведения гражданина прием может быть прекращен. При необходимости могут быть вызваны правоохранительные органы. Информация о поведении гражданина отражается в карточке личного приема.

11. Если в ходе личного приема гражданина выясняется, что решение вопросов, содержащихся в обращении, не относится к компетенции должностного лица, осуществляющего личный прием, гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

12. Ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан ему устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема (в случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки). Согласие на получение гражданином устного ответа подтверждается его личной подписью.

В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении гражданина вопросов в срок, установленный Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

13. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов. В указанном случае по окончании личного приема гражданину под расписку выдается на руки письменный отказ в

дальнейшем рассмотрении его обращения на основании части 6 статьи 13 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан". Если граждан не принял письменный отказ в дальнейшем рассмотрении его обращения, письменный отказ по окончании личного приема направляется гражданину по адресу, занесенному в карточку личного приема.

14. В ходе личного приема могут быть приняты письменные обращения, адресованные должностному лицу, осуществляющему личный прием.

Не подлежит принятию в ходе личного приема гражданина письменное обращение иного лица либо письменное обращение, составленное и подписанное за иное лицо, при отсутствии у гражданина таких полномочий, подтвержденных доверенностью, оформленной в установленном законом порядке, либо документом, подтверждающим полномочия гражданина как законного представителя лица, передавшего письменное обращение.

Информация о приеме (отказе в приеме) письменного обращения заносится в карточку личного приема. На письменных обращениях, принятых в ходе личного приема, указывается дата и делается отметка "принято на личном приеме". На втором экземпляре письменного обращения, принятого в ходе личного приема гражданина, по его просьбе делается отметка с указанием даты, занимаемой должности, фамилии и инициалов лица, принявшего письменное обращение.

Письменные обращения, принятые в ходе личного приема граждан, подлежат регистрации в течение трех дней со дня проведения личного приема. Рассмотрение таких обращений осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и настоящим порядком.

15. Поручения по итогам личного приема граждан оформляются в виде резолюций и ставятся на контроль в ЕСЭД.

16. Контроль за выполнением поручений личного приема главы администрации, осуществляет управление делами.

17. Карточки личного приема главы администрации хранятся в Управлении делами в соответствии с утвержденной номенклатурой дел администрации.

VIII. ОБЖАЛОВАНИЕ ПРИНЯТЫХ РЕШЕНИЙ И (ИЛИ) ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ АДМИНИСТРАЦИИ В СВЯЗИ С РАССМОТРЕНИЕМ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

1. Предметом обжалования являются решения и (или) действия (бездействие) должностного лица администрации, принятые им в соответствии с возложенными должностными полномочиями в связи с рассмотрением обращений граждан.

2. Жалоба гражданина на решения и (или) действия (бездействие) должностного лица администрации в связи с рассмотрением обращения

гражданина подается в администрацию в письменной форме и рассматривается в соответствии с настоящим порядком.

3. Гражданин в своей жалобе на решения и (или) действия (бездействие) должностного лица администрации указывает сведения об обжалуемых решениях и (или) действиях (бездействии). В подтверждение своих доводов гражданин может прилагать материалы и документы либо их копии.

3.1. Обращения граждан с жалобами на решения и (или) действия (бездействие) должностных лиц запрещается направлять на рассмотрение в структурные подразделения администрации или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

4. Обращения граждан, содержащие факты коррупционных правонарушений либо информацию о возможных коррупционных правонарушениях со стороны должностных лиц администрации, направляются в отдел по профилактике коррупционных и иных правонарушений администрации для рассмотрения и подготовки ответов гражданам.

5. По результатам рассмотрения жалобы на решения и (или) действия (бездействие) должностных лиц администрации принимается одно из следующих решений:

1) удовлетворить жалобу, признать решения и (или) действия (бездействие)

неправомерными и определить меры, которые должны быть приняты с целью устранения установленных (выявленных) нарушений;

2) отказать в удовлетворении жалобы.

6. Обжалование решений и (или) действий (бездействия) главы администрации, связанных с рассмотрением обращений граждан, осуществляется в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Приложение 1
к Порядку рассмотрения обращений граждан и организации личного приема граждан в администрации муниципального образования «Светловский городской округ» Калининградской области

ФОРМА

Фамилия И.О.
Адрес

Уважаемый(ая) .....!

Ваше обращение от ___.___.20__ зарегистрировано в администрации 14.05.2026 за № 15/808. По результатам рассмотрения обращения сообщаем следующее.

Текст ответа по существу поставленных в обращении вопросов.

Должность И.О. Фамилия

Исп.: Фамилия Имя Отчество
т. (40152) 000-00

Приложение 2
к Порядку рассмотрения обращений граждан и
организации личного приема граждан в администрации
муниципального образования «Светловский городской
округ» Калининградской области

ФОРМА

Уважаемый(ая) .....!

Ваше обращение от __.__.20__ зарегистрировано в Администрации __.__.20__ за № __/__. По результатам рассмотрения обращения сообщаем следующее.

Текст ответа по существу поставленных в обращении вопросов .....
.....

Дополнительно информируем, что по существу вопросов, изложенных в обращении, письмом от __.__.20__ Вам был направлен ответ, новые доводы или обстоятельства Вы не приводите.

Уведомляем, что в дальнейшем в случае поступления обращения, содержащего вопрос(ы), по которому(ым) Вам уже давались ответы по существу, в соответствии с частью 5 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" будет принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с Вами по данному(ым) вопросу(ам).

Должность И.О. Фамилия

Исп.: Фамилия Имя Отчество
т. (40152) 000-00

Приложение 3
к Порядку рассмотрения обращений граждан и
организации личного приема граждан в администрации
муниципального образования «Светловский городской
округ» Калининградской области

ФОРМА

Уважаемый(ая) .....!

Ваше обращение от __.__.20__ зарегистрировано в Администрации __.__.20__ за № 15/___. и оставлено без рассмотрения в связи с тем, что переписка с Вами по вопросу(ам) (указывается(ются) тема(ы) вопроса(ов)) прекращена. О прекращении переписки Вы были уведомлены письмом от __.__.20__ N 15/___.

По существу вопроса(ов), содержащегося(ихся) в Ваших обращениях, поступивших ранее, Вам неоднократно давались ответы (от __.__.20__ N 15/___, от __.__.20__ N 15/___). Каких-либо новых доводов или обстоятельств в данном обращении Вы не приводите, в связи с чем на основании части 5 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" принято решение о безосновательности очередного обращения, переписка с Вами по вопросу(ам) (указывается(ются) тема(ы) вопроса(ов)) прекращается.

Должность И.О. Фамилия

Исп.: Фамилия Имя Отчество
т. (40152) 000-00

Приложение 4
к Порядку рассмотрения обращений граждан и
организации личного приема граждан в администрации
муниципального образования «Светловский городской
округ» Калининградской области

ФОРМА

Уважаемый(ая) .....!

Ваше обращение от __.__.20__ зарегистрировано в Администрации __.__.20__ за № 15/___. и оставлено без рассмотрения в связи с тем, что переписка с Вами по вопросу(ам) (указывается(ются) тема(ы) вопроса(ов)) прекращена. О прекращении переписки Вы были уведомлены письмом от __.__.20__ N 15/___.

Должность И.О. Фамилия

Исп.: Фамилия Имя Отчество
т. (40152) 000-00

Приложение 5
к Порядку рассмотрения обращений граждан и
организации личного приема граждан в администрации
муниципального образования «Светловский городской
округ» Калининградской области

ФОРМА

Список приема граждан по личным вопросам
главой администрации
муниципального образования
«Светловский городской округ»
Калининградской на «___»_____20__ года

№ п/п	Время	Фамилия Имя Отчество (последнее - при наличии)	Адрес регистрации по месту жительства/ по месту пребывания/ фактическое проживание конт. Телефон	Суть вопроса	Статус заявителя, место работы

Приложение 6
к Порядку рассмотрения обращений граждан и
организации личного приема граждан в администрации
муниципального образования «Светловский городской
округ» Калининградской области

ДЕНЬ ПРИЁМА ГРАЖДАН
Администрация муниципального образования
«Светловский городской округ» Калининградской области
«__» _____ 20___ года

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЁМА №_____

ЗАЯВИТЕЛЬ, ПРИШЕДШИЙ НА ЛИЧНЫЙ ПРИЁМ:
фамилия: _____
имя: _____
отчество (при наличии): _____
социальное положение: _____
почтовый адрес для ответа:
_____
(индекс, субъект Российской Федерации, населенный пункт, улица, дом, корпус, квартира)

КРАТКОЕ СОДЕРЖАНИЕ УСТНОГО ОБРАЩЕНИЯ:
_____
_
(содержание вопроса, поставленного в обращении)

ТЕМАТИЧЕСКИЙ КЛАССИФИКАТОР:
_____
_
(код вопроса в соответствии с Типовым общероссийским тематическим классификатором)

УПОЛНОМОЧЕННОЕ ЛИЦО, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЕ ЛИЧНЫЙ ПРИЁМ:
фамилия:
_____
имя:
_____
отчество (при наличии):
_____
должность:
_____

РЕШЕНИЕ, ПРИНЯТОЕ ПО ОБРАЩЕНИЮ:
_____
_____
_____