



**АДМИНИСТРАЦИЯ
ЗУБЦОВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО ОКРУГА
ТВЕРСКОЙ ОБЛАСТИ**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

15.10.2025

№ 710

г. Зубцов

**Об утверждении Положения об
организации работы по рассмотрению
обращений граждан в Администрации
Зубцовского муниципального округа**

В соответствии со статьей 33 Конституции Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», руководствуясь Федеральным законом от 20.03.2025 № 33-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в единой системе публичной власти», Уставом Зубцовского муниципального округа, Администрация Зубцовского муниципального округа постановляет:

1. Утвердить Положение об организации работы по рассмотрению обращений граждан в Администрации Зубцовского муниципального округа (прилагается).

2. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя Главы Администрации Зубцовского муниципального округа, управляющего делами Администрации А.А. Виноградову.

3. Постановление Администрации Зубцовского района от 31.03.2010 № 235 «Об утверждении порядка организации и работы с обращениями граждан, поступающими в Администрацию Зубцовского района» признать утратившим силу.

4. Настоящее постановление вступает в силу с 01.01.2026 года, подлежит официальному опубликованию в газете «Зубцовская жизнь» и размещению на официальном сайте Администрации Зубцовского муниципального округа в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

**Врио Главы
Зубцовского муниципального округа**

А.Ю. Иванова

**Положение
об организации работы по рассмотрению обращений граждан в
Администрации Зубцовского муниципального округа**

1. Общие положения

1.1. Порядок рассмотрения обращений граждан в Администрации Зубцовского муниципального округа (далее – Порядок) устанавливает требования к организации работы при рассмотрении обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, адресованных в Администрацию Зубцовского муниципального округа (далее – Администрация), Главе Зубцовского муниципального округа (далее Глава) в письменной, электронной или устной форме.

1.2. Организация работы с обращениями граждан осуществляется в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

1.3. В 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).

2. Прием, учет и первичная обработка обращений граждан

2.1. Обращения граждан, поступившие в Администрацию, подлежат обязательному рассмотрению.

2.2. Обращения граждан могут поступать в Администрацию:

- в письменной форме,
- в устной форме,
- в форме электронного документа исключительно при помощи информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу: <http://pos.gosuslugi.ru/landing/> посредством Платформы обратной связи.

В случае поступления в Администрацию письменного обращения посредством электронной почты, гражданину направляется в свободной форме уведомление об исключении приема заявлений граждан посредством электронной почты. Гражданину должно быть предложено направить обращение посредством «Платформы обратной связи по информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу: <http://pos.gosuslugi.ru/landing/>

2.3. Прием, учет, первичная обработка, поступивших в Администрацию обращений граждан, осуществляется главным специалистом общего отдела Администрации (далее специалист), который передает поступившие обращения Главе, лицу, его замещающему, или уполномоченному должностному лицу для внесения резолюции и определения лиц, ответственных за его рассмотрение.

Контроль за исполнением поступившего обращения гражданина осуществляется в соответствии с резолюцией Главы района, лица, его замещающего, или уполномоченного должностного лица.

2.4. Обращения граждан в письменной форме направляются по адресу: 172332, Тверская обл., г. Зубцов, пер. Образцова, д. 1а.

Письменные обращения граждан, поступившие в конвертах, подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру специалистом.

Не вскрывая конверт, специалист сообщает Главе, лицу, его замещающему, о получении конверта, нестандартного по весу, размеру, формы, имеющего неровности по бокам, заклеенного липкой лентой, имеющего странный запах, цвет, вложения, не характерные для почтовых отправок (порошок и т.п.), принимает меры безопасности.

2.5. При получении письменных обращений граждан проверяются установленные Федеральным законом реквизиты обращения, наличие указанных автором вложений и приложений.

2.6. В письменном обращении граждан в обязательном порядке указывается:

1) наименование муниципального органа, в который направляется письменное обращение, либо фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, которому адресовано письмо;

2) свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии);

3) суть предложения, заявления или жалобы.

4) почтовый адрес, на который должен быть направлен ответ на обращение.

В конце обращения ставится личная подпись гражданина и дата.

В случае необходимости в подтверждении своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

2.7. В обращении, направляемом в форме электронного документа, гражданин в обязательном порядке указывает:

1) свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии);

2) суть предложения, заявления или жалобы.

Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

Обращение, поступившее в Администрацию в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом и настоящим Положением.

2.8. При рассмотрении (обработке) обращений не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни граждан, без их согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного

обращения в государственный орган, орган местного самоуправления, организацию или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

2.9. Отказ в рассмотрении обращений граждан, недопустим.

2.10. Ответ на обращение, поступившее в Администрацию, на имя Главы, лица, его замещающего, не дается в случаях, если:

1) в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, по которому должен быть направлен ответ;

2) текст письменного обращения не поддается прочтению;

3) текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы;

4) текст письменного обращения содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

5) ответ на поставленный в письменном обращении вопрос не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

б) нет адреса заявителя.

В случаях, предусмотренных подпунктами 2 – 3 настоящего пункта, обращение не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления, организацию 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.

В соответствии с подпунктом 4 настоящего пункта в ответе на письменное обращение гражданин уведомляется о недопустимости злоупотребления правом;

В соответствии с подпунктом 5 настоящего пункта в ответе на письменное обращение – о невозможности предоставления ответа без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законом тайну.

2.11. Если в 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, компетентный в этом вопросе.

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

2.13. Если в обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу, и при этом в нем не приводятся новые доводы или обстоятельства, Глава, уполномоченный заместитель Главы Администрации 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 или одному и

тому же должностному лицу. Гражданин, направивший обращение, уведомляется о данном решении.

2.14. Ответ на обращение, поступившее при помощи «Платформы обратной связи», подписывает Глава или уполномоченное должностное лицо посредством использования ЭЦП (электронной-цифровой подписи) и направляет через Платформу обратной связи в личный кабинет заявителя в установленный законом срок.

2.15. Ответ на обращение, поступившее в письменной форме, направляется в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Администрацию, Главе.

2.16. Подготовка ответов на обращения граждан по вопросам, касающихся разъяснения применения нормативных правовых актов Администрации, осуществляется отделом, разработавшим муниципальный правовой акт.

3. Регистрация обращений граждан

3.1. Обращения граждан подлежат обязательной регистрации в журнале регистрации обращений (далее – журнал) ответственным сотрудником (далее - специалист) в течение 3-х дней с момента поступления в Администрацию. В случае поступления обращения при помощи сервиса «Платформы обратной связи» на официальном сайте Администрации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу: <http://pos.gosuslugi.ru/landing/> заявление и данные об обращении гражданина передаются специалисту уполномоченным должностным лицом Администрации для регистрации в установленном порядке.

В случае поступления обращения после окончания рабочего дня, предшествующего праздничному или выходному дню, либо в праздничный или выходной день его регистрация производится на следующий рабочий день после выходного или праздничного дня.

3.2. На первой странице обращения гражданина в правом нижнем углу (или на свободном поле) специалист проставляет регистрационный штамп, где указывает дату регистрации и входящий номер и регистрирует полный пакет документов (почтовый конверт, при наличии, письмо (обращение), приложение).

3.3. Зарегистрированное обращение передается для определения ответственного исполнителя, контрольных сроков исполнения Главе, либо лицу, его замещающему. После наложения резолюции, информация об ответственном исполнителе, контрольных сроков исполнения обращения заносится в журнал и направляется ответственному исполнителю в соответствии с резолюцией.

Ответственный исполнитель назначается из числа заместителей Главы Администрации, иных должностных лиц Администрации в соответствии с их компетенцией.

3.4. Ответственный исполнитель по результатам ознакомления с текстом обращения определяет соответствие резолюции поставленным в обращении

вопросам, при необходимости вносит предложение Главе о дополнении или корректировке резолюции.

3.5. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Главы, его заместителей, руководителей структурных подразделений, иных должностных лиц Администрации, в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующий орган, организацию или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о его переадресации, за исключением случаев, указанных в подпунктах 2 – 3 пункта 2.10 настоящего Положения.

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, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, 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 случаев, указанных в подпункте 2 пункта 2.10 настоящего Положения.

3.6. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления, организацию или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется. В случае, если в соответствии с запретом невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления, организацию или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

3.7. Жалобы граждан на результаты рассмотрения обращений, действия (бездействие) должностных лиц Администрации в связи с рассмотрением обращений направляются Главе, его заместителям по компетенции.

3.8. В случае, если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления, организацию или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления, организацию или должностным лицам.

4. Порядок и сроки рассмотрения обращений граждан, организация контроля за их рассмотрением

4.1. Обращения граждан, поступившие в Администрацию, рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации, при отсутствии

специальных сроков по отдельным обращениям (за исключением случая, указанного в пункте 4.2 настоящего Положения).

В случае, если установленный срок рассмотрения обращения истекает в выходной или праздничный день, последним днем рассмотрения считается следующий за ним рабочий день.

4.2. Обращения, поступившие в Администрацию и содержащие информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, рассматриваются в течение 20 дней со дня их регистрации.

По обращениям граждан, не относящимся к компетенции Администрации, после резолюции Главы, лицом его замещающим либо курирующим заместителем Главы Администрации выставляется новый срок рассмотрения обращения гражданина – 7 дней с момента поступления. Обращение в указанный срок перенаправляется в орган, уполномоченный на его рассмотрение с уведомлением гражданина о перенаправлении обращения.

Контроль за перенаправлением обращения гражданина для рассмотрения в орган, уполномоченный на рассмотрение обращения, осуществляет Глава, лицо, его замещающее либо курирующий заместитель Главы Администрации при внесении изменений Главой в резолюцию об изменении срока рассмотрения обращения в журнале - специалист.

4.3. Должностные лица Администрации – ответственные исполнители:

- обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений (в случае необходимости с участием граждан, направивших обращения);

- запрашивают, необходимые для рассмотрения обращений документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления, организациях или у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

- принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан;

- в случае необходимости получения дополнительной информации уточняют суть проблемы по телефону либо приглашают гражданина на личную беседу или осуществляют выезд на место. Заявитель уведомляется о дате и времени его посещения исполнителем;

- дают письменные ответы на поставленные в обращениях вопросы, за исключением случаев, указанных в пунктах 2.10 – 2.12 настоящего Положения.

4.4. В исключительных случаях, а также в случаях направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона, должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, с согласия Главы, курирующего заместителя Главы Администрации вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив об этом гражданина, направившего обращение.

4.5. Администрация при направлении обращения на рассмотрение должностным лицам органов и организаций, указанных в пункте 3.5 настоящего Положения, в случае необходимости может запрашивать у них документы и материалы о результатах рассмотрения обращения.

4.6. Должностные лица, осуществляющие рассмотрение обращений, поступивших в Администрации, несут персональную ответственность за объективность и всесторонность рассмотрения обращений, соблюдение сроков рассмотрения обращений, содержание подготовленных ответов заявителям.

4.7. При рассмотрении обращения двумя или более исполнителями они самостоятельно координируют работу по исполнению данного поручения и подготовке ответа заявителю.

4.8. Основанием для снятия обращения с контроля является направление ответа гражданину на поставленные в его обращении вопросы.

4.9. Датой завершения рассмотрения обращения является дата регистрации ответа заявителю или дата регистрации письма о переадресации обращения в соответствующие органы, организации, соответствующему должностному лицу, в компетенции которых находится рассмотрение обращения.

4.10. Ответы на обращения подписывает Глава или лицо его замещающее, уполномоченные заместители Главы Администрации.

5. Личный прием граждан

5.1. Организация личного приема граждан в Администрации включает:

- 1) предварительную запись граждан (при необходимости);
- 2) заполнение карточки личного приема;
- 3) личный прием граждан Главой, заместителями Главы Администрации;
- 4) регистрация карточки личного приема в журнале;
- 5) первичную обработку материалов приема;
- 6) направление поручения исполнителям;
- 7) подготовку ответов заявителю.

5.2. Личный прием граждан проводится согласно предварительной записи (при ее наличии) в соответствии с утвержденным графиком приема: понедельник с 10:00 до 12:00 (в рабочие дни). Предварительная запись на личный прием к Главе, заместителям Главы Администрации осуществляется по адресу: 172332, Тверская обл., г. Зубцов, пер. Образцова, д. 1а., телефон 8 (48262) 22 551 в рабочие дни с 8.00 ч. до 17.00 ч., обед с 13.00 ч. до 14.00 ч.

5.3 Контроль за своевременным рассмотрением обращений граждан на личном приеме, осуществляется специалистом, ответственным исполнителем.

5.4. Учёт граждан осуществляется в день приема при наличии документа, удостоверяющего личность.

5.5. Гражданину, имеющему явные признаки наркотического, токсического или алкогольного опьянения, или находящемуся в состоянии повышенной поведенческой активности с явными признаками агрессии, в записи на личный прием отказывается (до устранения указанной причины).

В необходимых случаях немедленно вызываются сотрудники полиции, а при необходимости оказания медицинской помощи – скорая помощь. Информация о поведении гражданина (представителя организации) отражается в регистрационной карточке.

5.6. В случае невозможности проведения личного приема граждан в связи с болезнью, отпуском, командировкой, иной уважительной причиной должностного лица Администрации, граждане, записавшиеся на личный прием, предупреждаются о переносе проведения личного приема на более поздний срок.

5.7. При рассмотрении обращения гражданина Глава, его заместители могут приглашать на прием руководителей структурных подразделений, специалистов Администрации в случае, если решение поставленных в обращении вопросов относится к их компетенции.

5.8. Если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина дается устно в ходе личного приема, о чем делается запись в регистрационной карточке личного приема гражданина. В остальных случаях Главой даются поручения подготовить ответ на поставленные в обращении вопросы в установленные Федеральным законом сроки. Поручения фиксируются в регистрационной карточке в ходе проведения личного приема.

5.9. Регистрационные карточки личного приема регистрируются в журнале и в соответствии с резолюцией направляются на рассмотрение исполнителям. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению совместно с карточкой в порядке, установленном Федеральным законом и настоящим Положением.

5.10. Глава при необходимости проводит выездные приемы граждан.

5.11. Предварительная работа по организации личного приема граждан осуществляется заместителем Главы Администрации Зубцовского муниципального округа, управляющим делами.

5.12. При организации личного приема Глава устанавливает очередность приема, предоставляя право на личный прием в первоочередном порядке инвалидам, участникам войн, многодетным семьям, а также отдельным категориям граждан в случаях, предусмотренных действующим законодательством.

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

5.14. Личный прием граждан может осуществляться с использованием современных технических средств связи, обеспечивающих дистанционное общение с заявителем, при их наличии.

6. Организация работы с устными обращениями граждан

6.1. С устными обращениями граждане обращаются в Администрацию лично либо по телефону. В случае обращения по телефону, обращение регистрируется в журнале в соответствии с действующим законодательством.

Устные обращения подлежат регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом и настоящим Положением.

6.2. Устные обращения, поступившие в ходе встреч Главы с населением и других открытых форм общения с гражданами, в случае необходимости,

оформляются ответственными за организацию проводимого мероприятия должностными лицами в письменном виде и представляются специалисту для регистрации.

7. Формирование дел по обращениям граждан

7.1. Снятые с контроля обращения граждан, поступившие Главе, в Администрацию оформляются в дело и хранятся общим отделом Администрации в соответствии с утвержденной номенклатурой дел Администрации. Дела с истекшим сроком хранения уничтожаются.

7.2. В папку «Дело» вкладываются:

- 1) подлинник письменного и электронного обращения или копия обращения (если оно подлежало возврату в вышестоящую инстанцию либо направлено для рассмотрения в другой орган, организацию, должностному лицу по компетенции);
- 2) резолюция Главы, его заместителей;
- 3) письмо о продлении срока рассмотрения обращения, если он продлевался, с уведомлением гражданина, направившего обращение;
- 4) копия ответа заявителю по результатам рассмотрения его обращения с приложением документа, подтверждающего его отправку.

8. Формы документов, используемые при организации работы с обращениями граждан

При организации работы с обращениями граждан в Администрации используются документы установленной формы (Приложение 1).

9. Информирование граждан об актуальной информации о порядке обращений

Вся информация о приеме обращений граждан в Администрации размещается на официальном сайте Администрации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на госпаблике Администрации или в газете «Зубцовская жизнь», на стенде, расположенном в здании Администрации по адресу: 172332, Тверская обл., г. Зубцов, пер. Образцова, д. 1а.

10. Иное

Вопросы, неурегулированные настоящим Положением, подлежат урегулированию в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

Приложение
к Положению об организации
работы по рассмотрению обращений
граждан в Администрации Зубцовского
муниципального округа

Форма регистрационной карточки личного приема

Администрация Зубцовского муниципального округа

Регистрационная карточка личного приема

Дата приема " __ " _____ 20__ год

Фамилия, имя, отчество заявителя _____

Адрес места жительства _____

Краткое содержание обращения

Автор резолюции: _____

Резолюция _____

Разъяснение и ответ на обращение получены устно, письменный ответ не
требуется. _____ / _____