



**РЕСПУБЛИКА КРЫМ**  
**ПРЕДСЕДАТЕЛЬ СИМФЕРОПОЛЬСКОГО ГОРОДСКОГО СОВЕТА**  
**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

**29.07.2025**

**г. Симферополь**

**№ 36**

**О внесении изменений в постановление  
председателя Симферопольского городского  
совета от 19.11.2015 № 26 «Об утверждении Порядка  
рассмотрения обращений и организации приема  
граждан в Симферопольском городском  
совете Республики Крым»**

В соответствии с Федеральным законом от 20.03.2025 № 33-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в единой системе публичной власти», Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Законом Республики Крым от 21.08.2014 № 54-ЗРК «Об основах местного самоуправления в Республике Крым», Законом Республики Крым от 28.03.2025 № 48-ЗРК/2025 «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Республике Крым», Уставом муниципального образования городской округ Симферополь Республики Крым

**ПОСТАНОВЛЯЮ:**

1. Внести изменения в постановление председателя Симферопольского городского совета от 19.11.2015 № 26 «Об утверждении Порядка рассмотрения обращений и организации приема граждан в Симферопольском городском совете Республики Крым» (далее – постановление), изложив приложение к постановлению в новой редакции согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Управлению муниципальной политики аппарата Симферопольского городского совета Республики Крым (Шевчук В.В.):

2.1. ознакомить руководителей структурных подразделений аппарата Симферопольского городского совета Республики Крым с настоящим постановлением;

2.2. разместить настоящее постановление на официальном сайте Симферопольского городского совета Республики Крым и обнародовать в установленном порядке.

3. Настоящее постановление вступает в силу со дня его подписания.

4. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на управляющего делами аппарата Симферопольского городского совета Республики Крым Федоркова А.Н.

**Председатель Симферопольского  
городского совета**

**В.Н. Агеев**

Приложение  
к постановлению председателя  
Симферопольского городского  
совета от 29.07.2025 № 36

Приложение  
к постановлению председателя  
Симферопольского городского  
совета от 19.11.2015 № 26

**ПОРЯДОК**  
**рассмотрения обращений и организации приема граждан в**  
**Симферопольском городском совете Республики Крым**

**1. Общие положения**

1.1. Порядок рассмотрения обращений и организации приема граждан в Симферопольском городском совете Республики Крым (далее – Порядок) определяет порядок осуществления в Симферопольском городском совете Республики Крым (далее – городской совет) личного приема граждан, а также порядок рассмотрения обращений (предложений, заявлений, жалоб) граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, поступивших в городской совет в письменной, устной форме или в форме электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», иной информационной системы государственного органа или органа местного самоуправления либо официального сайта государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан (далее – обращения, обращения граждан).

1.2. Работа с обращениями граждан осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 20.03.2025 № 33-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в единой системе публичной власти», Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Конституцией Республики Крым, Законом Республики Крым от 21.08.2014 № 54-ЗРК «Об основах местного самоуправления в Республике Крым», Законом Республики Крым от 28.03.2025 № 48-ЗРК/2025 «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Республике Крым», Уставом муниципального образования городской округ Симферополь Республики Крым, Инструкцией по делопроизводству в Симферопольском городском совете Республики Крым (далее – Инструкция по делопроизводству), иными нормативными правовыми актами и настоящим Порядком.

1.3. Работа с обращениями граждан, поступившими в городской совет в письменной форме или в форме электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», иной информационной системы государственного органа или органа местного самоуправления либо официального сайта государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан, является прямой служебной обязанностью должностных лиц городского совета.

1.4. Рассмотрение обращений граждан производится председателем Симферопольского городского совета, заместителем председателя Симферопольского городского совета, управляющим делами аппарата Симферопольского городского совета в соответствии с действующим распределением обязанностей.

Руководители структурных подразделений городского совета рассматривают обращения:

- в случае направления гражданином обращения в адрес данного структурного подразделения;
- в соответствии с резолюцией руководства городского совета.

1.5. Должностные лица городского совета несут персональную ответственность за своевременность и полноту ответов заявителям по обращениям, находящимся у них на рассмотрении, исполнении. Сведения, содержащиеся в обращениях, могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, работающего с обращением. Запрещается разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни обратившихся граждан без их согласия.

Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

1.6. Работа с обращениями граждан включает:

- регистрацию обращений граждан, поступивших в городской совет;
- рассмотрение обращений граждан должностными лицами городского совета;
- направление обращений граждан для исполнения должностным лицам городского совета в соответствии с их компетенцией;
- подготовку письменных ответов на обращения граждан должностными лицами городского совета в пределах их компетенции;
- уведомление граждан в сроки, установленные законодательством, при направлении их обращений в другие организации по подведомственности или принадлежности;
- контроль за сроками рассмотрения обращений граждан;
- информационно-справочную работу по обращениям граждан;
- хранение обращений граждан и формирование архивных дел;

- организацию личного приема граждан руководством городского совета и руководителями структурных подразделений;

- подготовку отчетов по работе с обращениями граждан.

1.7. При рассмотрении обращений в городском совете граждане имеют право:

- в случае необходимости в подтверждение своих доводов прилагать к своему письменному обращению документы и материалы либо их копии;

- знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения их обращений, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц, в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую законодательством тайну;

- обращаться с жалобой в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации на принятые по их обращениям решения или на действия (бездействие) должностных лиц городского совета в связи с рассмотрением их обращений;

- обращаться с заявлениями о прекращении рассмотрения их обращений;

- получить в городском совете или у должностного лица городского совета устную, в том числе по телефону, информацию о регистрации обращения, а также о должностном лице, которому поручено его рассмотрение;

- потребовать проставления отметки о получении обращения на его копии, в случае подачи обращения в письменной форме непосредственно адресату (в том числе на личном приеме);

- истребовать на стадии рассмотрения обращения в городском совете или у должностного лица городского совета документы и материалы либо их копии, прилагаемые к обращению. В целях обеспечения рассмотрения обращения городской совет или должностное лицо городского совета вправе изготовить и оставить в своем распоряжении копии возвращаемых документов и материалов, обеспечив их хранение с соблюдением законодательства Российской Федерации в области персональных данных.

1.8. Регистрация обращений граждан, подготовка внутренних и исходящих документов, учет, хранение осуществляются в порядке, предусмотренном настоящим Порядком.

1.9. Методическое руководство и контроль за соблюдением настоящего Порядка осуществляют отдел организационного обеспечения управления муниципальной политики аппарата Симферопольского городского совета Республики Крым (далее – отдел организационного обеспечения).

1.10. Почтовый адрес для письменных обращений граждан:

Симферопольский городской совет Республики Крым,  
ул. Толстого, 15,

г. Симферополь,  
Республика Крым,  
295000

Адрес электронной почты: [sgsrk@simf.rk.gov.ru](mailto:sgsrk@simf.rk.gov.ru).  
Телефон: (0652) 27-65-14.

## **2. Основные термины и понятия, используемые в Порядке**

2.1. В настоящем Порядке используются следующие основные термины:

а) обращение гражданина – направленное в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», иной информационной системы государственного органа или органа местного самоуправления либо официального сайта государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан (если иное не установлено Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»), предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления;

б) предложение – рекомендация гражданина 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;

в) заявление – просьба гражданина 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 органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

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

д) 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.

2.2. Иные понятия и термины, используемые в настоящем Порядке, применяются в значениях, определенных Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

### **3. Регистрация, порядок и сроки рассмотрения письменных обращений граждан**

**3.1. Письменное обращение гражданина, обратившегося в городской совет, должно содержать:**

- адресат – Симферопольский городской совет, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица городского совета;

- фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина;

- почтовый адрес, адрес электронной почты либо адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» или иной информационной системе государственного органа или органа местного самоуправления, обеспечивающий идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, по которым должен быть направлен ответ либо уведомление о переадресации обращения;

- суть предложения, заявления, жалобы;

- личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к обращению в письменной форме документы и материалы либо их копии.

**3.2. Обращения граждан, поступившие в городской совет и адресованные его руководству лично от граждан, почтовой связью либо в форме электронного документа, регистрируются в электронной базе данных по обращениям граждан должностным лицом отдела организационного обеспечения, ответственным за работу с обращениями граждан.**

Письменные обращения, как правило, регистрируются в день их поступления или в порядке очередности поступления обращений, но не позднее трех дней со дня их поступления.

Обращения граждан, поступившие в форме электронного документа, распечатываются на бумажный носитель и регистрируются в установленном порядке.

**3.3. Порядок приема обращений граждан:**

Обращения граждан принимаются от заявителя или уполномоченного лица при предъявлении документа удостоверяющего личность заявителя или доверенности.

Обращения граждан принимаются ежедневно в отделе организационного обеспечения с 9-00 до 13-00 часов и с 14-00 до 18-00 часов.

**3.4. При регистрации на обращениях граждан ставится штамп входящей корреспонденции городского совета, указывается входящий номер и дата регистрации.**

**3.5. В карточку электронной базы данных по обращениям граждан вносятся:**

- фамилия, имя, отчество автора;

- адрес (номер телефона);
- вид обращения;
- категория заявителя;
- контрольный срок исполнения;
- Ф.И.О. руководителя городского совета, которому обращение направлено для рассмотрения;
- резолюция руководителя городского совета;
- тематика обращения;
- ход рассмотрения обращения с указанием конкретных исполнителей, срока исполнения (дата переноса сроков), даты фактического исполнения и результата рассмотрения, отметки о снятии с контроля.

3.6. На каждое обращение по итогам рассмотрения оформляется дело, которое включает в себя обращение гражданина, а также всю корреспонденцию, касающуюся переписки по данному обращению. Дело оформляется должностным лицом отдела организационного обеспечения.

3.7. После регистрации обращения граждан направляются председателю Симферопольского городского совета, заместителю председателя Симферопольского городского совета либо управляющему делами аппарата городского совета, в зависимости от того кому адресованы обращения граждан.

3.8. После рассмотрения обращений граждан председателем Симферопольского городского совета, заместителем председателя Симферопольского городского совета, управляющим делами аппарата городского совета обращения граждан с резолюциями для исполнения возвращаются в отдел организационного обеспечения для внесения резолюций в электронную базу данных по обращениям граждан и направления на исполнение руководителям структурных подразделений городского совета в соответствии с их компетенцией.

3.9. Письменные обращения граждан, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию городского совета, направляются 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 гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

3.10. 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 с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в подпункте 4 пункта 3.17 настоящего Порядка.

3.11. Ответы заявителям на обращения, указанные в пунктах 3.10 и 3.11 настоящего Порядка, направляются за подписью заместителя председателя Симферопольского городского совета или управляющего делами аппарата городского совета.

3.12. Обращения граждан должны быть рассмотрены в течение 30 дней со дня их регистрации. Если последний день срока приходится на нерабочий день, днем окончания срока является следующий за ним рабочий день.

Обращения ветеранов и инвалидов Великой Отечественной войны о содействии в реализации их конституционных прав и свобод, о восстановлении или защите их нарушенных прав, свобод и законных интересов рассматриваются в течение 15 дней со дня их регистрации в городском совете.

3.13. Сокращение сроков рассмотрения обращений граждан и продление сроков может устанавливаться только председателем Симферопольского городского совета или лицом, исполняющим обязанности в его отсутствие.

В тех случаях, когда исполнить документ в установленный срок невозможно по объективным причинам (необходимо проведение специальной проверки, истребование дополнительных материалов либо принятие других мер), срок рассмотрения может быть в порядке исключения продлен, не более чем на 30 дней. Для этого ответственный исполнитель (руководитель структурного подразделения), не позднее окончания установленного срока, по согласованию с руководством городского совета, направляет промежуточный ответ заявителю о продлении срока исполнения документа, о чем производится соответствующая отметка на первом листе документа, а также в электронной базе данных. Далее документ направляется на резолюцию руководителю для продления срока исполнения документа, а после, возвращается исполнителю для дальнейшей работы.

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», председатель Симферопольского городского совета вправе продлить срок рассмотрения обращения ветеранов и инвалидов Великой Отечественной войны о содействии в реализации их конституционных прав и свобод, о восстановлении или защите их нарушенных прав, свобод и законных интересов не более чем на 15 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

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

В случае если невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления 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 суде.

3.15. Не рассматриваются по существу поставленных вопросов обращения, особый порядок рассмотрения которых установлен федеральными конституционными законами или федеральными законами, а также обращения иностранных граждан и лиц без гражданства в случаях, когда иной порядок их рассмотрения предусмотрен международным договором или федеральным законодательством.

3.16. Принимаются к сведению, учитываются в статистических данных, информационных отчетах, подлежат списанию в дело о принятии к сведению изложенной ими информации следующие письменные обращения:

- не содержащие конкретных предложений, заявлений или жалоб;
- не содержащие сведений о нарушенном праве гражданина (объединения граждан) и основанные на общих рассуждениях автора по проблемам внутренней и внешней политики государства;
- не содержащие новой информации по вопросам, уже поднятым этим автором, которые решены или требуют дополнительного рассмотрения;
- связанные с рекламой товаров или услуг.

3.17. Порядок рассмотрения отдельных обращений:

1) 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, совершающем или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;

2) обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

3) если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, городской совет вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

4) 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 гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

5) 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;

6) в случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, председатель Симферопольского городского совета 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 городской совет или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение;

7) в случае поступления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте городского совета в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, 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;

8) 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;

9) в случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устраниены, гражданин вправе вновь направить обращение в городской совет.

3.18. При поступлении в городской совет повторных письменных обращений должностными лицами отдела организационного обеспечения в обязательном порядке исполнителю данного обращения предоставляется переписка по предыдущим обращениям.

3.19. Если рассмотрение письменного обращения поручается нескольким лицам, и в резолюции не указан ответственный исполнитель, то ответственным за подготовку ответа считается лицо, указанное в резолюции первым. Всем соисполнителям направляются копии писем. Соисполнители в адрес ответственного исполнителя направляют информацию в соответствии с компетенцией. Ответственный исполнитель согласно резолюции руководителя осуществляет контроль за своевременным представлением ему запрашиваемых материалов и их содержанием. При этом ответственность за своевременное и качественное представление информации ответственному исполнителю несут все исполнители, указанные в поручении.

#### **4. Организация личного приема граждан руководством городского совета. Порядок работы с устными обращениями граждан.**

4.1. Личный прием граждан осуществляется председателем Симферопольского городского совета, заместителем председателя Симферопольского городского совета, управляющим делами аппарата городского совета и руководителями структурных подразделений городского совета в соответствии с утверждаемыми председателем Симферопольского городского совета графиками.

4.2. Информация о днях и часах личного приема граждан размещается на официальном сайте городского совета.

4.3. Запись на прием к председателю Симферопольского городского совета, заместителю председателя Симферопольского городского совета осуществляют должностные лица отдела организационного обеспечения.

Во время записи на прием к председателю Симферопольского городского совета должностное лицо отдела организационного обеспечения вправе уточнить содержание вопроса, подлежащего рассмотрению, ознакомиться с документами, подтверждающими обоснованность просьбы гражданина, направить гражданина на прием к заместителю председателя Симферопольского городского совета, управляющему делами аппарата городского совета, в компетенцию которого входит решение данного вопроса.

4.4. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке:

1) сенаторы Российской Федерации, депутаты Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации;

2) Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации и полные кавалеры ордена Славы по вопросам, регулируемым Законом Российской Федерации от 15.01.1993 № 4301-1 «О статусе Героев Советского Союза, Героев Российской Федерации и полных кавалеров ордена Славы».

4.5. Правом на личный прием в первоочередном порядке также обладают:

1) Герои Социалистического Труда, Герои Труда Российской Федерации, полные кавалеры ордена Трудовой Славы, женщины, которым присвоено звание «Мать-героиня»;

2) инвалиды Великой Отечественной войны, ветераны Великой Отечественной войны, бывшие несовершеннолетние узники концлагерей, гетто и других мест принудительного содержания, созданных фашистами и их союзниками в период Второй мировой войны;

3) инвалиды боевых действий, отнесенные к таковым в соответствии с Федеральным законом от 12.01.1995 № 5-ФЗ «О ветеранах»;

4) ветераны боевых действий, лица, имеющие правоотношения с организацией, осуществляющей защиту интересов ветеранов локальных войн и военных конфликтов, принимающие (принимавшие) участие в специальной военной операции на территориях Украины, Донецкой Народной

Республики, Луганской Народной Республики, Запорожской области и Херсонской области, а также члены их семей;

5) члены семей военнослужащих, погибших при исполнении обязанностей военной службы;

6) лица, удостоенные звания «Почетный гражданин Республики Крым»;

7) инвалиды I, II групп и дети-инвалиды, их законные представители (один из родителей, усыновителей, опекун или попечитель) либо лица, их сопровождающие, по вопросам, касающимся сопровождаемых ими инвалидов;

8) беременные женщины;

9) лица старше 70 лет.

4.6. Право на личный прием в первоочередном порядке граждан, указанных в пункте 4.5 настоящего Порядка, реализуется после реализации права на личный прием в первоочередном порядке отдельных категорий граждан в случаях, указанных в пункте 4.4. настоящего Порядка.

4.7. Управляющий делами аппарата городского совета и руководителями структурных подразделений городского совета осуществляют прием в соответствии с графиком приема граждан без предварительной записи.

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

4.9. Должностное лицо отдела организационного обеспечения:

- обеспечивает предоставление председателю Симферопольского городского совета окончательного списка граждан, записавшихся на прием;

- в соответствии с данным списком обеспечивает проверку по фактам обращений граждан в городской совет ранее и по каким вопросам, в случае повторных обращений делается подборка соответствующих архивных документов;

- заранее приглашает граждан на прием председателя Симферопольского городского совета;

- осуществляет контроль за организацией работы с карточками личного приема, своевременной их регистрацией.

4.10. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. 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 карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.11. Письменные обращения, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в установленном порядке.

## **5. Осуществление контроля за рассмотрением обращений граждан**

5.1. Контроль за исполнением обращений граждан включает в себя:

- постановку обращений граждан на контроль;
- введение информации о сроках исполнения обращений граждан в соответствии с резолюциями должностных лиц, давших поручения, в электронную базу данных обращений граждан, отслеживание сроков, еженедельное информирование исполнителей о сроках исполнения обращений граждан;
- систематический анализ соблюдения сроков разрешения устных и письменных обращений граждан, доведение данной информации до руководства городского совета;
- изучение и анализ причин нарушения сроков рассмотрения обращений граждан;
- организацию методической помощи, индивидуальной работы с исполнителями, выработку управленческих решений, направленных на совершенствование работы с обращениями граждан;
- обобщение и анализ результатов исполнения обращения граждан;
- контроль за правильностью оформления и своевременностью ответа заявителю;
- снятие исполненных обращений граждан с контроля.

5.2. Для обеспечения своевременного исполнения все обращения граждан ставятся на общий контроль.

5.3. Решение о продлении контроля, снятии с контроля обращения принимает только председатель Симферопольского городского совета или лицо, исполняющее обязанности в его отсутствие.

5.4. Организацию контроля за своевременным рассмотрением обращений граждан, поступивших в городской совет, осуществляет отдел организационного обеспечения, в структурных подразделениях городского совета - ответственные должностные лица в соответствии с их должностными обязанностями.

## **6. Порядок подготовки ответов на обращения граждан и снятия их с контроля**

6.1. Ответ на обращение гражданина должен содержать:

- информацию о том, откуда поступило обращение или по чьему поручению рассмотрено;
- информацию по каждому вопросу, если заявитель ставит их несколько в своем обращении;
- данные о результатах проверки всех перечисленных в обращении фактов (с четким указанием, подтвердились ли факты, в случае подтверждения фактов необходимо представить информацию о принятых мерах по устранению нарушений);
- аргументированные разъяснения со ссылками на законодательство в случае отказа в рассмотрении обращения или невозможности решения затрагиваемых вопросов.

6.2. Ответ на обращение готовится исполнителем строго в соответствии с резолюцией руководителя, рассмотревшего обращение, при этом в ответе должны быть даны разъяснения по всем вопросам, поставленным заявителем.

6.3. Ответ заявителю готовится за подпись руководителя, который наложил резолюцию по исполнению конкретного обращения. Исполнитель готовит проект письма-ответа и представляет его на подпись руководителю.

6.4. Визирование проекта ответа на обращение должно содержать: фамилию и инициалы, телефон, подпись исполнителя, подпись руководителя структурного подразделения.

6.5. Должностные лица отдела организационного обеспечения в соответствии со своими должностными обязанностями проверяют исполненные и подготовленные к отправке документы. В случае неисполнения резолюции руководителя, небрежного оформления или других замечаний, подготовленный проект ответа возвращается исполнителю на доработку без продления срока исполнения документа.

6.6. Ответы на обращения, подписанные председателем Симферопольского городского совета, заместителем председателя Симферопольского городского совета и управляющим делами аппарата городского совета регистрируются в отделе организационного обеспечения и направляются заявителям. Регистрация ответов осуществляется в электронной базе данных по обращениям граждан. Ответам присваивается порядковый номер и проставляется дата. Второй экземпляр ответа подшивается к заявлению для формирования дела.

6.7. Ответы на обращения граждан, подписанные руководителем структурного подразделения, регистрируется в данном структурном подразделении должностным лицом в соответствии с его должностными обязанностями.

6.8. Обращение гражданина, на которое дан промежуточный ответ, с контроля не снимается, а ставится на дополнительный контроль до выполнения работ (не более 30 календарных дней), согласно резолюции председателя Симферопольского городского совета. В этом случае на подлиннике обращения (карточки личного приема) проставляется отметка о продлении контроля.

6.9. Обращение гражданина считается рассмотренным, если автору дан устный или письменный ответ на все поставленные в нем вопросы.

6.10. В ответах не допускается:

- взаимоисключающая по содержанию информация;
- формальный подход к решению поставленных вопросов;
- отсутствие информации о мерах, принятых с целью устранения выявленных недостатков;
- отсутствие аргументов, если заявитель получает отказ.

6.11. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в государственный орган, орган местного самоуправления или

должностному лицу в форме электронного документа, либо по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» или в иной информационной системе государственного органа или органа местного самоуправления, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, при использовании федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» или иной информационной системы и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме. Кроме того, на поступившее в городской совет 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 от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте городского совета в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

6.12. Приложенные к письменному обращению оригиналы документов и их заверенные копии возвращаются гражданину при направлении ответа на его обращение. Иные приложенные к письменному обращению документы и материалы возвращаются гражданину по его просьбе. При этом городской совет вправе оставить в своем распоряжении копии возвращенных документов и материалов, обеспечив их хранение с соблюдением законодательства Российской Федерации в области персональных данных.

6.13. Копия ответа на обращение, поступившего в форме электронного документа, также направляется по почтовому адресу, указанному в данном обращении, если просьба об этом содержится в обращении.

6.14. Копия ответа на обращение, поступившее в письменной форме, также направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в данном обращении, если просьба об этом содержится в обращении.

6.15. Датой снятия с контроля обращения гражданина является дата регистрации ответа гражданину, контролирующему органу, направившему обращение.

6.16. Решение председателя Симферопольского городского совета или лица его замещающего о снятии обращения с контроля фиксируется резолюцией: «Снять с контроля», «В дело».

## **7. Анализ результатов рассмотрения обращений граждан**

7.1. Обращения граждан и содержащиеся в них критические замечания систематически анализируются и обобщаются в целях улучшения организации работы с обращениями граждан, повышения эффективности деятельности городского совета.

7.2. В целях информирования руководства городского совета о состоянии и характере обращений должностные лица отдела организационного обеспечения согласно своим должностным инструкциям ежеквартально и ежегодно готовят обобщающие аналитические справки по итогам рассмотрения обращений граждан, а также краткие информации.

## **8. Ответственность за нарушение законодательства об обращениях граждан**

8.1. Ответственность за организацию работы с обращениями граждан, за своевременную регистрацию обращений граждан и ответов на обращения граждан, организацию личного приема председателем Симферопольского городского совета несут должностные лица управления муниципальной политики аппарата Симферопольского городского совета Республики Крым в соответствии с их должностными обязанностями.

8.2. Персональная ответственность за несоблюдение сроков исполнения обращений граждан, отсутствие полноты рассмотрения вопросов, принятие необоснованного, незаконного решения, представление недостоверной информации либо разглашение сведений о частной жизни гражданина (без его согласия), за несвоевременное представление проектов письма-ответа или промежуточного ответа (уведомления о продлении сроков рассмотрения) на обращение, оформление его ненадлежащим образом, потерю документов, возлагается на исполнителя.

Начальник управления муниципальной  
политики аппарата Симферопольского  
городского совета Республики Крым

В.В. Шевчук