

УТВЕРЖДЕН
решением Совета
федеральной территории «Сириус»
от 26 апреля 2024 г. № 1-38/252

**ПОРЯДОК
рассмотрения обращений граждан Российской Федерации
Советом федеральной территории «Сириус»**

I. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок разработан в целях повышения качества рассмотрения обращений граждан Российской Федерации (далее соответственно – граждане, обращения), поступивших в Совет федеральной территории «Сириус» (далее – Совет), и устанавливает процедуры рассмотрения обращений Советом и проведения личного приема граждан в Совете.

1.2. Настоящий Порядок распространяется на правоотношения, предусмотренные частями 2 – 4 статьи 1 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»).

1.3. Термины, используемые в настоящем Порядке, применяются в значениях, определенных Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

II. Процедура рассмотрения обращений Советом

2.1. Порядок организации работы по рассмотрению обращения включает в себя:

- 1) прием и регистрацию обращения;
- 2) рассмотрение обращения;
- 3) направление ответа.

2.2. Обращение может поступить в Совет одним из следующих способов:

- 1) почтовым отправлением;
- 2) фельдъегерской связью;

3) через систему межведомственного электронного документооборота;

4) в электронном виде через форму обращения в разделе «Обратная связь» на официальном сайте Совета в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – официальный сайт Совета);

5) посредством направления на адрес электронной почты Совета, размещенном на официальном сайте Совета;

6) лично от гражданина или иного лица, действующего от его имени по доверенности, оформленной в соответствии с законодательством;

7) в ходе личного приема.

2.3. Электронные обращения, направленные на служебные адреса электронной почты членов Совета, помощников членов Совета и федеральных государственных гражданских служащих аппарата Совета, не являются обращениями и рассмотрению не подлежат.

2.4. Прием и регистрация обращений осуществляются отделом организационного обеспечения и работы с обращениями граждан организационно-финансового департамента аппарата Совета (далее – Отдел) с использованием системы электронного документооборота (далее – СЭД).

2.5. Письменные обращения регистрируются Отделом в течение трех дней с момента поступления в Совет.

2.6. Зарегистрированные обращения не позднее одного рабочего дня с даты регистрации направляются Отделом председателю Совета или уполномоченному лицу для определения лиц, ответственных за рассмотрение обращения, посредством наложения соответствующей резолюции.

2.7. В случае если резолюцией определены несколько исполнителей, исполнитель, указанный в резолюции первым, является ответственным исполнителем. Соисполнители направляют ответственному исполнителю информацию в соответствии с их компетенцией в течение пятнадцати календарных дней с даты регистрации обращения. Ответственный исполнитель в течение 3 рабочих дней с даты регистрации обращения определяет, не установлены ли сокращенные сроки рассмотрения обращения.

2.8. Ответ на обращение должен содержать объективную и всестороннюю информацию по всем вопросам, поставленным в обращении.

2.9. При оформлении ответа на обращение в нем указываются следующая информация и реквизиты:

- 1) исходящий регистрационный номер и дата регистрации ответа на обращение;
- 2) регистрационный номер и дата регистрации обращения;
- 3) исходящие реквизиты обращения или сопроводительного письма (при наличии);
- 4) фамилия и инициалы (или имя и отчество (последнее – при наличии) гражданина, направившего обращение;
- 5) почтовый (электронный) адрес гражданина, направившего обращение;
- 6) ответы по существу поставленных в обращении вопросов;
- 7) должность лица, подписавшего ответ (при использовании персонального бланка должностного лица должность не указывается).

2.10. В ответе на повторные обращения делается ссылка на все поступившие обращения и ответы на них.

2.11. Ответ на обращение подписывается председателем Совета, руководителем аппарата Совета либо иным уполномоченным председателем Совета лицом.

2.12. Результатом рассмотрения обращения являются:

- 1) письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, предусмотренных статьей 11 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- 2) переадресация обращения в государственный орган, орган публичной власти федеральной территории «Сириус», орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, и уведомление гражданина о переадресации обращения;
- 3) уведомление гражданина в случаях, указанных в частях 3 – 6 статьи 11 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- 4) возвращение обращения гражданину в случаях, предусмотренных частью 7 статьи 8, частью 2 статьи 11 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

5) прекращение рассмотрения обращения в случае, предусмотренном пунктом 5 статьи 5 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

2.13. Ответ на обращение не дается в случаях, предусмотренных частью 1 статьи 11 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

2.14. Ответ на обращение направляется гражданину в порядке, предусмотренном частью 4 статьи 10 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

III. Порядок рассмотрения отдельных обращений

3.1. При рассмотрении предложения определяется предмет рекомендации, содержащейся в обращении. По результатам рассмотрения предложения гражданину подготавливается ответ.

3.2. При рассмотрении заявления определяется предмет заявления, в том числе устанавливаются конституционные права и свободы гражданина или конституционные права и свободы других лиц, о содействии в реализации которых указано в заявлении, проводится анализ содержащейся в заявлении информации о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе Совета и его должностных лиц (при наличии).

3.3. В ответе на заявление сообщается об удовлетворении или отказе в удовлетворении заявления, в том числе о возможности или невозможности оказания содействия в реализации конституционных прав и свобод гражданина или конституционных прав и свобод других лиц, о подтверждении фактов нарушения законов и иных нормативных правовых актов и принятых и (или) планируемых к принятию мерах, направленных на устранение нарушений. При отказе в удовлетворении заявления указываются причины отказа.

3.4. При рассмотрении жалобы определяется обоснованность просьбы гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

3.5. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе гражданину указывается, какие права, свободы или законные интересы подлежат восстановлению или защите и в каком порядке (в том

числе сроки и ответственные лица), а также сообщается о принятых мерах и (или) мерах, которые будут приняты с целью их восстановления или защиты.

3.6. В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе аргументированно даются разъяснения в отношении отсутствия оснований для восстановления или защиты прав, свобод или законных интересов гражданина или других лиц.

IV. Личный прием граждан

4.1. Личный прием граждан осуществляется по предварительной записи в соответствии с Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

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

4.3. К личному приему граждан допускаются граждане, прошедшие обязательный досмотр сотрудниками службы безопасности с применением технических средств, у которых не выявлены запрещенные предметы и жидкости (оружие, колющие и режущие предметы, ядовитые, огнеопасные и взрывоопасные вещества).

4.4. К личному приему не допускаются граждане в состоянии алкогольного, наркотического или иного токсического опьянения, в пачкающей, издающей неприятные запахи одежде, с пачкающим, крупногабаритным багажом, продуктами питания и напитками в открытой таре, с животными (кроме собаки-поводыря), другими объектами и предметами, представляющими потенциальную угрозу безопасности граждан.

4.5. Личный прием граждан осуществляется в порядке очередности с обязательным предъявлением документа, удостоверяющего личность (в случае представления интересов другого лица или объединений граждан, в том числе юридических лиц, – документа, подтверждающего соответствующие полномочия) с учетом права отдельных категорий граждан на личный прием в первоочередном порядке в соответствии с частью 7 статьи 13 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

4.6. В случае грубого, агрессивного поведения гражданина личный прием прекращается. Информация о поведении гражданина отражается в карточке личного приема гражданина.

V. Заключительные положения

5.1. Аппарат Совета осуществляет анализ содержания поступивших обращений в целях выявления причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, по результатам которого ежегодно не позднее 1 марта года, следующего за отчетным, готовятся аналитические материалы.

5.2. Должностные лица в рамках исполнения должностных обязанностей несут установленную законодательством Российской Федерации ответственность за своевременность, полноту и правильность рассмотрения обращений.

5.3. Информация о порядке рассмотрения обращений и осуществлении личного приема граждан, лицах, уполномоченных на ведение личного приема граждан и подписание ответов на обращения, подлежит размещению на официальном сайте Совета.