

УТВЕРЖДЕН  
постановлением администрации  
Южноуральского городского округа  
от 24.10.2018 г. № 639

ПОРЯДОК  
работы с обращениями граждан  
в администрации Южноуральского городского округа

1. Общие положения

1.1. Работа с обращениями граждан в администрации Южноуральского городского округа строится в строгом соответствии с Конституцией Российской Федерации, действующим Законодательством, Законом Челябинской области «Об обращениях граждан» и настоящим Порядком.

1.2. Обращения граждан (индивидуальные и коллективные) поступают в виде предложений, заявлений, жалоб в письменной или устной форме.

Жалобы - обращения граждан с требованием восстановления прав, свобод и законных интересов, нарушенных действиями (бездействием) и решениями органов, должностных лиц или других граждан.

Заявления - обращения граждан по поводу реализации их прав и свобод, закрепленных законодательством Российской Федерации и Челябинской области.

Предложения - обращения граждан, направленные на улучшение деятельности органов и должностных лиц, совершенствование правовой основы государственной и общественной жизни, решение вопросов экономической, политической, социально - культурной и других сфер.

1.3. Отдельные виды обращений:

Коллективные обращения граждан - обращения двух и более граждан, в том числе обращения, принятые на митингах и собраниях.

Повторные обращения граждан - обращения, поступившие от одного и того же лица (группы лиц) по одному и тому же вопросу, в случае если со времени подачи первого обращения истек срок рассмотрения данного обращения, установленный федеральным и областным законодательством, или обратившийся не согласен с принятым по его обращению решением.

Анонимные обращения - обращения, не содержащие фамилии, имени, отчества, данных о месте жительства, работы или учебы, личной подписи обращающегося гражданина.

1.4. Организация работы с письменными и устными обращениями граждан в Администрации Южноуральского городского округа возлагается на ведущего специалиста по работе с обращениями граждан отдела обеспечения деятельности администрации, который является структурным подразделением Управления делами.

1.5. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства.

Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

Информация о порядке рассмотрения обращений граждан предоставляется по адресу: 457040, город Южноуральск, улица Космонавтов, 14.

Телефон для справок 8 (35134) 40444.

Адрес интернет-сайта администрации Южноуральского городского округа <http://u-uralsk.eps74.ru/>, (рубрика «Интернет-приемная»).

## 2. Прием, регистрация и рассмотрение поступающей корреспонденции и функции отдела обеспечения деятельности администрации в рамках работы с обращениями граждан

2.1. Письменные обращения граждан и документы, связанные с их рассмотрением, поступают специалисту по работе с обращениями граждан в течение 3-х дней с момента регистрации.

2.2. При приеме обращений учитывается, что письма должны содержать, как правило, наименование органа или должностного лица, которому они адресованы, изложение существа обращения, сведения, по которым можно установить личности (личность) обратившихся граждан, дату составления обращения и личную подпись (подписи) обратившихся.

Приложенные к обращению документы (паспорта, трудовые книжки), денежные знаки и иные документы на хранение не принимаются.

2.3. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином, либо его представителем, поступить по почте, фельдъегерской связью, по факсу, по электронной почте, на официальный сайт администрации городского округа, в Единую диспетчерскую службу, по телеграфу, с использованием иных средств связи.

2.4. Обращения, присланные по почте, поступившие по другим каналам связи, и документы, связанные с их рассмотрением, поступают в отдел обеспечения деятельности администрации городского округа из приемной Главы Южноуральского городского округа.

2.5. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится ведущим специалистом по обращениям граждан. По просьбе обратившегося гражданина на копии его заявления ставится входящий номер, дата приема заявления и сообщается телефон для справок.

2.6. Обращения, поступившие по факсу, по информационным системам общего пользования подлежат рассмотрению в порядке, установленном действующим законодательством.

2.7. Обращение, поступившее администрацию Южноуральского городского округа или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

2.8. Результатом выполнения действий по приему обращений граждан является ежедневный учет их количества в «Журнале регистрации письменных обращений граждан, поступивших в администрацию Южноуральского городского округа», «Журнале регистрации устных обращений граждан, поступивших в администрацию Южноуральского городского округа», в Единой автоматизированной информационной системе (далее – ЕАИС) «Обращения граждан».

2.9. Ведущий специалист по работе с обращениями граждан отдела обеспечения деятельности администрации городского округа (далее - Специалист) после приема обращений, изучив входящую корреспонденцию, осуществляет следующую работу:

- регистрирует обращение в день их поступления, а именно: заполняет регистрационно-контрольную карту, на первом листе письма, телеграммы, открытки проставляется штамп с указанием даты поступления и регистрационного номера;
- по просьбе заявителя на копии обращения указывает дату;
- проводит проверку данных на повторность, в этом случае к обращению прилагаются материалы предыдущего рассмотрения;
- ошибочно присланные обращения (не по адресу) переадресовываются по принадлежности;
- ведет учет обращений путем ввода информации в ЕАИС «Обращения граждан»;
- готовит проект резолюции;

- может сам определять сроки и формы контроля с учетом действующего законодательства и характера вопросов в обращениях при отсутствии указания срока исполнения поручений руководителем;
- контролирует соблюдение сроков рассмотрения обращений, обобщает и анализирует состояние этой работы;
- ведет прием граждан и дает устные консультации;
- изучает практику и опыт работы с обращениями граждан и оказывает методическую помощь муниципальным служащим и подразделениям администрации Южноуральского городского округа.

2.10 Результатом выполнения действий по регистрации и аннотированию обращений является регистрация обращения в Журнале регистрации письменных обращений, Журнале регистрации устных обращений, в регистрационно-контрольной карточке, в ЕАИС «Обращения граждан»; и подготовленное обращение гражданина передается на рассмотрение.

2.11 Письменные обращения с проектами резолюций, ежедневно передаются на рассмотрение Главе Южноуральского городского округа, первому заместителю Главы городского округа, заместителям Главы городского округа по компетенции (в соответствии с распределением обязанностей между заместителями Главы городского округа).

2.12. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение, которых не входит в компетенцию администрации Южноуральского городского округа, направляется, в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с резолюцией рассмотревшего обращение должностного лица, либо готовится разъяснение за подписью Управляющего делами администрации городского округа с обоснованием отказа в рассмотрении.

В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение 7 дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

### 3. Сроки рассмотрения обращений

3.1. В соответствии с Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ (ред. от 27.11.2017) «О порядке рассмотрения обращений граждан

Российской Федерации», Законом Челябинской области от 27.08. 2009 года № 456-ЗО «О рассмотрении обращений граждан» установлены следующие сроки рассмотрения обращений:

- для рассмотрения жалоб и заявлений в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения;

- в случаях, не требующих дополнительного изучения и проверки, безотлагательно, но не позднее 15 дней со дня их регистрации;

- в случаях необходимости проведения специальной проверки, востребования дополнительных материалов либо принятия других мер, срок рассмотрения заявлений и жалоб может быть в порядке исключения продлен, но не более чем на тридцать дней;

- руководители могут устанавливать сокращенные сроки рассмотрения обращений для отдельных категорий граждан;

- рассмотрение письменных обращений граждан, содержащих вопросы защиты прав детей, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится не позднее пятнадцати рабочих дней со дня их регистрации.

#### 4. Рассмотрение обращений руководителями администрации городского округа

4.1. Глава Южноуральского городского округа и его заместители, Управляющий делами, начальники управлений администрации городского округа ведут личный прием граждан и рассматривают предложения, заявления, жалобы и ходатайства, поступившие от граждан в соответствии с распределением между ними обязанностей.

4.2. Глава Южноуральского городского округа и его заместители, Управляющий делами, начальники управлений ежедневно (но не более 2 дней) рассматривают предоставленные обращения, документы, связанные с ними; определяют ход работы, а также исполнителей и сроки исполнения с указанием поручений. В таких случаях обращения ставятся на контроль, особенно это касается заявлений и жалоб, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан.

4.3. Обращения, поступившие в администрацию городского округа, конкретному должностному лицу и касающиеся вопросов, не входящих в их компетенцию, пере адресуются в орган или должностному лицу по подведомственности данных вопросов в семидневный срок со дня их поступления. Обратившимся гражданам в трехдневный срок со дня передачи

обращения по подведомственности Специалист письменно сообщает о том, кому направлено на рассмотрение обращение.

На личном приеме гражданам разъясняется, куда им следует обратиться.

4.4. Запрещается направлять жалобы на рассмотрение тем органам и должностным лицам, действия (бездействие) и решения которых обжалуются.

4.5. Обращение не рассматривается по существу, если:

- в письменном обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, контактный телефон;

- по вопросам, содержащимся в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение;

- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

- текст письменного обращения не поддается прочтению;

- в письменном обращении гражданина содержится вопрос, по которому ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями и при этом, в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу;

- ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

- от гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения.

В случае оставления обращения без рассмотрения Специалист за подписью Управляющего делами администрации городского округа извещает в трехдневный срок обратившегося(шихся) гражданина об органе или должностном лице, в компетенцию которого входит рассмотрение данного обращения. В случае отклонения обращений обязательно указываются мотивы.

4.6. Для объективности и полноты рассмотрения обращений граждан руководители могут принимать решения о проведении проверок и привлечению к их проведению специалистов, создавать комиссии, рабочие выездные группы, проводить совещания.

4.7. Руководители органов, начальники Управлений администрации городского округа обязаны обеспечивать своевременное и правильное исполнение принятых по обращениям граждан решений, принимать меры по устранению причин, вызывающих поступление повторных обращений.

4.8. Руководители органов администрации городского округа не считают жалобу разрешенной до момента исполнения принятого по ней решения. Если решение не может быть исполнено в установленные сроки, исполнитель дает письменный ответ руководителю, принявшему решение по обращению, с указанием причины задержки и сроков окончательного исполнения решения. Ответ исполнителя руководитель ставит на контроль до полного осуществления намеченных мер.

4.9. В соответствии с Законом Челябинской области «Об обращениях граждан» руководитель при принятии решения удовлетворить жалобу полностью или частично должен обязать исполнителя, должностных лиц принять необходимые меры по восстановлению нарушенных прав граждан, включая меры по принесению им извинения в письменном виде, а также по просьбе граждан проинформировать об этом заинтересованных в рассмотрении жалобы лиц.

4.10. Руководители органов, начальники Управлений администрации городского округа считают обращения граждан разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры. в результате рассмотрения обращений они принимают одно из следующих решений: о полном или частичном удовлетворении обращения; об отказе в удовлетворении обращения; о разъяснении по вопросам, поставленным в обращении или об информировании о результатах рассмотрения обращения.

4.11. В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

4.12. Ответы на все письма, поступившие из вышестоящих инстанций за подписью первого руководителя, подписывают Глава городского округа или лицо, его замещающее.

## 5. Организация работы по личному приему граждан

5.1. Личный прием граждан руководителями администрации городского округа осуществляется по основе графика приема граждан, который составляется на год Специалистом и утверждается Главой

Южноуральского городского округа.

5.2. Непосредственную организацию личного приема граждан в администрации городского округа и консультации граждан о порядке проведения личного приема осуществляет Ведущий специалист по работе с обращениями граждан отдела обеспечения деятельности администрации городского округа ежедневно с 8.00 до 16.00 часов, кроме выходных и праздничных дней, предпраздничный день - с 8.00 до 16.00 часов.

5.2. Запись на личный прием к Главе Южноуральского городского округа осуществляется после предварительной личной беседы со Специалистом. Запись на прием к заместителям Главы городского округа, начальникам управлений, расположенных в здании администрации Южноуральского городского округа производится помощником данного руководителя.

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

5.4. Перечень лиц, имеющих право на прием вне очереди:

- инвалиды и участники Великой Отечественной войны;
- инвалиды Вооруженных Сил;
- граждане с ограниченными физическими возможностями;
- заявители с детьми-инвалидами.

5.5. Требования к помещениям и местам, предназначенным для осуществления функции по рассмотрению обращений граждан.

5.6. Помещения, выделенные для осуществления функции по рассмотрению обращений граждан, должны соответствовать Санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы. СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03» (зарегистрированы Министерством юстиции Российской Федерации 10.06.2003 г., регистрационный номер 4673).

5.7. На каждого записанного на личный прием к Главе Южноуральского городского округа, заместителям Главы городского округа заполняется в одном экземпляре карточка личного приема граждан установленного образца с обязательным указанием краткого содержания вопросов обратившегося гражданина (прилагается).

5.8. Письма, поступившие во время личного приема, рассматриваются тем руководителем, который ведет прием.

5.9. График приема граждан Главой Южноуральского городского округа и его заместителями, утвержденный распоряжением администрации Южноуральского городского округа, размещается в здании на доступном для посетителей месте, в сети Интернет на официальном сайте администрации.



5.10. Дни и часы личного приема граждан изменяются или отменяются только с разрешения Главы Южноуральского городского округа.

5.11. По итогам приема в карточке делается отметка о результатах приема. В случае сложного характера вопросов, поставленных в ходе приема, либо необходимости дополнительной проверки изложенных в них фактов, устное обращение ставится на контроль руководителем, ведущим прием.

5.12. Информация о принятых мерах по обращениям граждан на личном приеме направляется на ознакомление руководителю, осуществлявшему прием. После рассмотрения материалов выполнения поручения руководитель либо снимает с контроля обращение с пометкой «В дело», либо делает отметку о продлении срока.

5.13. Материалы с личного приема граждан хранятся также в архиве отдела обеспечения деятельности администрации в отдельных папках и уничтожаются по акту через 3 года.

5.14. На устные обращения граждан, как правило, дается ответ в устной форме.

5.15. По итогам приема в «Журнале регистрации устных обращений, поступивших в администрацию Южноуральского городского округа», карточке личного приема делается отметка о результатах приема.

5.16. Контроль за исполнением поручений с личного приема Главы Южноуральского городского округа осуществляет ведущий специалист по работе с обращениями граждан отдела обеспечения деятельности администрации городского округа, с личного приема заместителей Главы городского округа – помощники, в структурных подразделениях администрации городского округа лица, за которыми эти обязанности возложены должностными инструкциями (регламентами), контроль за сроками – Управление делами администрации городского округа.

## 6. Постановка обращений граждан на контроль

6.1. На контроль ставятся все письменные обращения граждан, поступившие в администрацию Южноуральского городского округа.

6.2. Постановка обращений на контроль производится с целью устранения недостатков в работе органа местного самоуправления, получения материалов для обзоров почты, аналитических записок.

6.3. Контроль осуществляется за исполнением поручений по обращениям, поступившим из администрации Президента Российской Федерации, аппарата Правительства Российской Федерации, от депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации,

депутатов Законодательного Собрания Челябинской области, Правительства Челябинской области, Собрания депутатов городского округа, из редакций средств массовой информации, с личного приема Главы Южноуральского городского округа и его заместителей.

6.4. На обращениях граждан, взятых на контроль, перед направлением их на рассмотрение проставляется штамп «Контроль».

6.5. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляет Управление делами Южноуральского.

6.6. За пять дней до истечения срока рассмотрения обращения ведущий специалист по обращениям граждан делает устное напоминание исполнителям о недопустимости нарушения установленного срока.

6.7. При необходимости готовится письмо-напоминание за подписью Управляющего делами.

6.8. Результатом осуществления процедуры является постановка на контроль соответствующих обращений граждан и поручений вышестоящих органов по рассмотрению обращений граждан и контроль за их исполнением.

## 7. Продление срока рассмотрения обращений граждан

7.1. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения в иной государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней.

7.2. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения ответственный исполнитель готовит служебную записку с обоснованием необходимости продления срока должностному лицу, давшему поручение.

7.3. Глава Южноуральского городского округа, заместители Главы городского округа, в чьей компетенции находятся поставленные в обращении вопросы, на основании служебной записки ответственного исполнителя принимает решение о продлении срока рассмотрения обращения.

Обращение, на которое дается промежуточный ответ, с контроля не снимается.

Исполнитель извещает заявителя о продлении срока рассмотрения его обращения.

Если контроль за рассмотрением обращения установлен органом государственной власти, то исполнитель обязан заблаговременно согласовать продление срока рассмотрения обращения (письменно, либо по телефону).

7.4. В случае продления срока рассмотрения обращения в «Журнале регистрации письменных обращений граждан, поступивших в администрацию Южноуральского городского округа» делается соответствующая отметка.

7.5. Результатом осуществления процедуры является продление срока рассмотрения обращений граждан с обязательным уведомлением заявителя.

## 8. Прием информации о фактах коррупции в органах местного самоуправления Южноуральского городского округа «Телефон доверия» («горячая линия»)

8.1. «Телефон доверия» («горячая линия») администрации городского округа обеспечивает возможность гражданам обращаться по телефону с информацией о фактах коррупции в органах местного самоуправления Южноуральского городского округа.

8.2. Правовую основу деятельности «Телефона доверия» («горячей линии») составляет Федеральный закон от 25 декабря 2008 г. № 273-ФЗ «О противодействии коррупции», Национальный план противодействия коррупции, утвержденный Указом Президента Российской Федерации от 11 апреля 2014 г. № 226, Закон Челябинской области от 29.01.2009 г. № 353-ЗО «О противодействии коррупции в Челябинской области».

8.3. Общее руководство организацией работы «Телефона доверия» («горячая линия») осуществляет Управляющий делами Администрации Южноуральского городского округа.

## 9. Оформление ответа на обращение граждан

9.1. Ответ на обращение подписывается должностным лицом, которому обращение адресовано.

9.2. По поручению Главы Южноуральского городского округа ответ готовится должностным лицом, которому направлялось обращение на рассмотрение (ответственным исполнителем), с обязательной ссылкой на регистрационный номер и дату обращения.

9.3. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, давать исчерпывающие пояснения на все поставленные в письме вопросы.

При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указать, какие меры приняты по обращению гражданина.

9.4. В ответах по коллективным обращениям указывается, кому именно из заявителей дан ответ.

9.5. К ответу прилагаются подлинники документов, приложенные к обращению, если в нем содержится просьба об их возврате. Если в обращении не содержится просьба о возврате документов, они остаются в деле.

9.6. Ответы печатаются на бланках установленной формы в соответствии с Инструкцией по документационному обеспечению деятельности администрации Южноуральского городского округа. В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия исполнителя и номер его служебного телефона.

9.7. Подлинники обращений граждан в органы государственной власти возвращаются только при наличии на них штампа «Подлежит возврату» или специальной отметки.

9.8. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок окончательного разрешения вопроса. Заявитель уведомляется о продлении срока исполнения поручения.

9.9. Ответ за подписью ответственного исполнителя поступает в отдел обеспечения деятельности администрации, где производится подборка всех материалов, относящихся к рассмотрению данного обращения.

Краткое содержание ответа заносится в «Журнал регистрации письменных обращений граждан, поступивших в администрацию Южноуральского городского округа», «Журнал регистрации устных обращений граждан, поступивших в администрацию Южноуральского городского округа», ЕАИС «Обращения граждан».

9.10. Ведущий специалист по работе с обращениями граждан отдела обеспечения деятельности администрации городского округа проверяется правильность оформления ответа. При необходимости, ответ возвращается исполнителю для доработки.

9.11. Если соблюдены требования к оформлению, ответ с подборкой материалов передается должностному лицу, которое принимает решение о дальнейшей работе с обращением (дается дополнительное поручение или обращение снимается с контроля).

9.12. Ответы, поступившие в администрацию Южноуральского городского округа на обращения граждан из государственных органов, органов местного самоуправления и других организаций, передаются Специалисту.

9.13. Результатом осуществления процедуры является ознакомление должностного лица с ответом и принятие решения о дальнейшей работе с обращением («снять с контроля» или дать дополнительное поручение). При снятии с контроля ответ направляется заявителю. Если дано новое

поручение, то оно направляется исполнителю и ставится на дополнительный контроль.

9.14. Ответ направляется заявителю простым письмом через Почту России. Допускается направление ответа через сеть Интернет по электронной почте, если заявитель указал электронный адрес, либо если обращение было получено через Интернет-приемную официального сайта администрации.

По просьбе гражданина ответ может быть вручен лично в руки. В данном случае заявитель расписывается в получении на копии ответа.

9.15. Исходящий номер ответу на обращение присваивается в приемной администрации с регистрацией письма в Журнале исходящей корреспонденции.

9.16. Копия ответа с исходящей регистрацией хранится в деле с материалами обращения.

9.17. Обращения, снятые с контроля, помещаются в текущий архив.

9.18. Подборка материалов в текущем архиве хранится по номеру, присвоенному по регистрации.

## 10. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращений граждан

10.1. При рассмотрении обращения гражданин имеет право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения 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.

10.2. Справочную работу по рассмотрению обращений граждан ведет отдел обеспечения деятельности администрации городского округа.

10.3. Информация по вопросам исполнения функции по рассмотрению обращений граждан предоставляется во время устных консультаций Управляющим делами администрации городского округа, либо специалистом, отвечающим за организацию личного приема и специалистами отдела обеспечения деятельности администрации городского округа по телефону.

10.4. Информация предоставляется по следующим вопросам:

- о поступлении, дате регистрации и регистрационном номере обращения;
- о направлении обращения на рассмотрение в уполномоченный орган;
- о продлении срока рассмотрения обращения;

- об отказе в рассмотрении обращения;
- о результатах рассмотрения обращения.

10.5. Информация о нормативно-правовых документах, регламентирующих работу с обращениями граждан; распределении обязанностей между заместителями Главы городского округа; порядке работы с обращениями граждан в администрации Южноуральского городского округа; графике приема граждан Главой Южноуральского городского округа, заместителями Главы городского округа и другая предоставляется отделом обеспечения деятельности администрации.

10.6. Справочная информация об исполнении функции по рассмотрению обращений граждан предоставляется заявителям ежедневно с 8.00 до 17.00 часов, кроме выходных и праздничных дней, в предпраздничный день - с 8.00 до 16.00 часов.

10.7. При получении запроса по телефону специалистом отдела обеспечения деятельности администрации городского округа:

- называет наименование органа, в который позвонил гражданин;
- представляется и предлагает абоненту представиться;
- выслушивает и уточняет при необходимости суть вопроса;
- вежливо, корректно и лаконично дает ответ по существу поставленных вопросов;
- при невозможности ответить на поставленный вопрос в момент обращения предлагает обратившемуся с вопросом гражданину перезвонить в определенное время.

10.8. Во время беседы с заявителем служащий отдела обеспечения деятельности администрации городского округа должен четко произносить слова, избегать «параллельных» разговоров с окружающими людьми.

10.9. Результатом предоставления справочной информации (при личной беседе или по телефону) является информирование гражданина по существу обращения в устной форме.

## 11. Формирование подборок материалов по обращениям граждан и их хранение в архиве

11.1. Обращения граждан, ответы и копии ответов, документы, связанные с их рассмотрением формируются в дела и располагаются в текущем архиве соответствии с присвоенным регистрационным номером в порядке возрастания.

11.2. Порядок формирования дела (сверху вниз): ответ на обращение, обращение, материалы по рассмотрению обращения.

11.3. Сформированные дела помещаются в специальные папки для хранения в архиве, где располагаются по алфавиту, коллективные обращения по названиям улиц.

Допускается оформление отдельных папок по многократным обращениям, «прямым линиям», «выездным приемам» и др.

11.4. Подборки документов по обращениям, поставленным на контроль, хранятся в отдельных папках до истечения контрольного срока. После снятия с контроля документы помещаются в текущий архив.

11.5. Архивные документы хранятся 5 лет в отделе обеспечения деятельности администрации Южноуральского городского округа.

11.6. Исполнителям запрещается изымать из переписки документы.

11.7. Выдача копий документов по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица производится с разрешения Управляющего делами.

11.8. Результатом осуществления процедуры является формирование подборок материалов по обращениям граждан в дела и их хранение в архиве в соответствии с требованиями, предусмотренными настоящим документом.

## 12. Информационно-аналитическая и методическая работа.

12.1. Периодически (2 раза в год) и оперативно (по запросу) Глава Южноуральского городского округа и его заместители информируются о количестве и характере обращений граждан, поступивших в администрацию Южноуральского городского округа, социальном составе заявителей, результатах рассмотрения вопросов, которые ставят граждане.

12.2. Периодически (2 раза в год) в средствах массовой информации публикуются материалы, отражающие работу с обращениями граждан в администрации городского округа.

12.3. Объем информационно-аналитических сообщений, как правило, не должен превышать двух страниц (не считая возможного приложения).

12.4. Ежемесячно направляется отчет о поступивших обращениях граждан из Аппарата Президента Российской Федерации.

Ежеквартально направляется отчет в Правительство Челябинской области по итогам работы с обращениями граждан в администрации Южноуральского городского округа.

12.5. По запросам органов государственной власти в их адрес направляется оперативная информация, касающаяся рассмотрения обращений граждан, за подписью Главы Южноуральского городского

округа, по поручению Главы Южноуральского городского округа – за подписью заместителей Главы городского округа.

12.6. Аналитическая работа ведется Управлением делами во взаимодействии со структурными подразделениями и органами администрации Южноуральского городского округа, муниципальными предприятиями и учреждениями.

12.7. Анализ поступивших в администрацию Южноуральского городского округа обращений производится с использованием возможностей ЕАИС «Обращения граждан».

12.8. Специалистами отдела обеспечения деятельности администрации городского округа оказываются консультации специалистам, организующим работу с обращениями граждан в структурных подразделениях и органах администрации городского округа, муниципальных учреждениях и предприятиях.

12.9. Специалисты отдела обеспечения деятельности администрации городского округа участвуют в проверках организации работы с обращениями граждан в структурных подразделениях и органах администрации городского округа, муниципальных предприятиях, учреждениях.

12.10. Материалы информационно-аналитической работы накапливаются и систематизируются в архиве отдела обеспечения деятельности администрации городского округа (отдельно от архива обращений граждан) по направлениям работы: информационно-аналитические материалы, информационно-методические материалы и информационно-справочные материалы.

12.11. Результатом осуществления процедуры является подготовка аналитических материалов, публикация материалов в средствах массовой информации и оказание методической помощи структурным подразделениям и органами администрации Южноуральского городского округа, муниципальным предприятиям и учреждениям.

### 13. Порядок и формы контроля исполнения функции по рассмотрению обращений граждан

13.1. Контроль полноты и качества исполнения функции по рассмотрению обращений граждан включает в себя проведение проверок (в том числе с выездом на место), выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на



обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

13.2. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по рассмотрению обращений граждан и принятием решений осуществляется должностными лицами, ответственными за организацию работы по исполнению муниципальной функции по рассмотрению обращений граждан.

13.3. Текущий контроль осуществляется путем проведения должностным лицом, ответственным за организацию работы по рассмотрению обращений граждан, проверок соблюдения и исполнения муниципальными служащими настоящего Порядка работы, иных нормативных актов Российской Федерации и Челябинской области.

13.4. Должностные лица, ответственные за исполнение муниципальной функции по рассмотрению обращений граждан, несут персональную ответственность за правильность определения исполнителя по рассмотрению обращения, наличие оснований для принятия решения об оставлении обращения без ответа или прекращении переписки, соблюдение сроков рассмотрения обращений граждан, компетентность подписываемого ответа, отказ от проведения личного приема.

13.5. Помощники несут персональную ответственность за организацию и контроль исполнения поручений Главы городского округа и заместителей Главы городского округа, данных по рассмотрению обращений граждан.

13.6. Ведущий специалист по работе с обращениями граждан отдела обеспечения деятельности администрации городского округа несет ответственность за своевременную и правильную регистрацию обращений граждан, обеспечение контроля соблюдения установленного законом срока рассмотрения обращений граждан, сохранность дел в архиве.

13.7. Исполнитель несет персональную ответственность за объективность, полноту рассмотрения обращений граждан, соблюдение сроков рассмотрения обращений граждан, своевременность продления сроков рассмотрения обращений граждан, содержание подготавливаемых ответов.

При рассмотрении обращений граждан несколькими исполнителями ответственность за своевременное и правильное исполнение поручений в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители.

Ответственность за своевременное рассмотрение обращений граждан, поступивших на личном приеме, возлагается на должностных лиц, проводивших личный прием, а также их помощников и служащих отдела

обеспечения деятельности Администрации, отвечающих за организацию личного приема.

13.8. Персональная ответственность должностных лиц закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства.

#### 14. Порядок обжалования действий, осуществляемых в ходе исполнения функции по рассмотрению обращений граждан

14.1. Гражданин вправе обжаловать действия по рассмотрению обращения и решение, принятое по результатам его рассмотрения, в суд в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.



## ПРИЛОЖЕНИЕ 2

к Порядку работы по рассмотрению  
обращений граждан в администрации  
Южноуральского городского округа



# АДМИНИСТРАЦИЯ ЮЖНОУРАЛЬСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА

Космонавтов ул., 14, г. Южноуральск, Челябинская область, Российская Федерация, 457040

Тел., факс (35134) 4-25-50, 4-23-54 (ф.), e-mail: u-uralsk@mail.ru; http://u-uralsk.eps74.ru/

от \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_  
на № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_

Ф.И.О. заявителя \_\_\_\_\_  
почтовый адрес заявителя

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Уважаемый \_\_\_\_\_ !

На Ваше обращение, поступившее в администрацию Южноуральского городского округа от \_\_\_\_\_ г. № \_\_\_\_\_, сообщаю следующее.

Решение поставленных в обращении вопросов находится в компетенции органа исполнительной власти (органа местного самоуправления, должностного лица) действие (бездействие) которых Вы обжалуете.

В соответствии с запретом, предусмотренным частями 6 и 7 статьи 8 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» невозможно направление обращения в органы государственной власти (органы местного самоуправления, должностному лицу), в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

Принято решение вернуть Вам обращение.

Вы имеете право обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суде.

Приложение:

Глава Южноуральского  
городского округа  
Ф.И.О. исполнителя  
тел.

## ПРИЛОЖЕНИЕ 3

к Порядку работы по рассмотрению  
обращений граждан в администрации  
Южноуральского городского округа



# АДМИНИСТРАЦИЯ ЮЖНОУРАЛЬСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА

Космонавтов ул., 14, г. Южноуральск, Челябинская область, Российская Федерация, 457040  
Тел., факс (35134) 4-25-50, 4-23-54 (ф.), e-mail: u-uralsk@mail.ru; http://u-uralsk.eps74.ru/

от \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_  
на № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_

Ф.И.О. заявителя \_\_\_\_\_

почтовый адрес заявителя

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Уважаемый \_\_\_\_\_ !

На Ваше обращение, поступившее в администрацию Южноуральского городского округа от \_\_\_\_\_ г. № \_\_\_\_\_, сообщаю следующее.

Текст Вашего обращения не поддается прочтению, поэтому в соответствии с частью 4 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» Ваше обращение остается без ответа и не подлежит направлению на рассмотрение в органы местного самоуправления (должностным лицам) в соответствии с их компетенцией.

Рекомендуем Вам изложить текст письменного обращения возможным для прочтения способом, чтобы реализовать свое право на обращение.

Глава Южноуральского  
городского округа

Ф.И.О. исполнителя

тел.

## ПРИЛОЖЕНИЕ 4

к Порядку работы по рассмотрению  
обращений граждан в администрации  
Южноуральского городского округа



# АДМИНИСТРАЦИЯ ЮЖНОУРАЛЬСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА

---

Космонавтов ул., 14, г. Южноуральск, Челябинская область, Российская Федерация, 457040  
Тел., факс (35134) 4-25-50, 4-23-54 (ф.), e-mail: u-uralsk@mail.ru; http://u-uralsk.eps74.ru/

от \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_  
на № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_

Ф.И.О. заявителя \_\_\_\_\_

почтовый адрес заявителя

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Уважаемый \_\_\_\_\_ !

На Ваше обращение, поступившее в администрацию Южноуральского городского округа от \_\_\_\_\_ г. № \_\_\_\_\_, сообщаю следующее.

В соответствии с частью 6 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» принято решение оставить Ваше обращение без ответа в связи с недопустимостью разглашения востребованных Вами сведений, которые являются служебной (государственной) тайной.

Предоставить необходимые документы возможно только на основании судебного запроса.

Глава Южноуральского  
городского округа

Ф.И.О. исполнителя

тел.

## ПРИЛОЖЕНИЕ 5

к Порядку работы по рассмотрению  
обращений граждан в администрации  
Южноуральского городского округа



# АДМИНИСТРАЦИЯ ЮЖНОУРАЛЬСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА

Космонавтов ул., 14, г. Южноуральск, Челябинская область, Российская Федерация, 457040  
Тел., факс (35134) 4-25-50, 4-23-54 (ф.), e-mail: u-uralsk@mail.ru; http://u-uralsk.eps74.ru/

от \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_  
на № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_

Ф.И.О. заявителя \_\_\_\_\_

почтовый адрес заявителя

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Уважаемый \_\_\_\_\_!

На Ваше обращение, поступившее в администрацию Южноуральского городского округа от \_\_\_\_\_ г. № \_\_\_\_\_, сообщаю следующее.

Ваше обращение не подлежит рассмотрению, так как содержит вопросы, на которые Вам многократно давались письменные ответы по существу.

Новые доводы и обстоятельства в Вашем обращении не приводятся.

Принято решение в соответствии с частью 5 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» о безосновательности Вашего очередного обращения и прекращения переписки по данному вопросу.

Глава Южноуральского  
городского округа

Ф.И.О. исполнителя

тел.

## ПРИЛОЖЕНИЕ 6

к Порядку работы по рассмотрению  
обращений граждан в администрации  
Южноуральского городского округа



# АДМИНИСТРАЦИЯ ЮЖНОУРАЛЬСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА

Космонавтов ул., 14, г. Южноуральск, Челябинская область, Российская Федерация, 457040  
Тел., факс (35134) 4-25-50, 4-23-54 (ф.), e-mail: u-uralsk@mail.ru; http://u-uralsk.eps74.ru/

от \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_  
на № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_

Ф.И.О. заявителя \_\_\_\_\_

почтовый адрес заявителя  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Уважаемый \_\_\_\_\_!

На Ваше обращение, поступившее в администрацию Южноуральского городского округа от \_\_\_\_\_ г. № \_\_\_\_\_, сообщаю следующее.

В соответствии с частью 2 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение.

Исходя из закрепленного в статье 10 Конституции Российской Федерации принципа разделения властей, органы исполнительной власти не вправе вмешиваться в деятельность судебных органов.

Решение Вашего вопроса возможно в судебном порядке.

Приложение:

Глава Южноуральского  
городского округа

Ф.И.О. исполнителя

тел.



ПРИЛОЖЕНИЕ 7

к Порядку работы по рассмотрению  
обращений граждан в администрации  
Южноуральского городского округа



**АДМИНИСТРАЦИЯ ЮЖНОУРАЛЬСКОГО  
ГОРОДСКОГО ОКРУГА**

Космонавтов ул., 14, г. Южноуральск, Челябинская область, Российская Федерация, 457040  
Тел., факс (35134) 4-25-50, 4-23-54 (ф.), e-mail: u-uralsk@mail.ru; http://u-uralsk.eps74.ru/

от \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_  
на № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_

Ф.И.О. заявителя \_\_\_\_\_

почтовый адрес заявителя  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Уважаемый \_\_\_\_\_!

На Ваше обращение, поступившее в администрацию Южноуральского городского округа от \_\_\_\_\_ г. № \_\_\_\_\_, сообщаю следующее.

В соответствии с частью 3 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» Ваше обращение оставлено без рассмотрения и ответа по существу поставленных в нем вопросов, так как Вами допущены некорректные высказывания по отношению к должностному(ым) лицу(цам) органа местного самоуправления.

Напоминаем Вам о недопустимости злоупотребления правом на обращение в органы местного самоуправления.

Глава Южноуральского  
городского округа

Ф.И.О. исполнителя  
тел.



**ПРИЛОЖЕНИЕ 9**  
к Порядку работы по рассмотрению  
обращений граждан в администрации  
Южноуральского городского округа

**КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН**

Дата, время приема \_\_\_\_\_

ФАМИЛИЯ, ИМЯ, ОТЧЕСТВО \_\_\_\_\_

ПОЧТОВЫЙ АДРЕС \_\_\_\_\_

НОМЕР ТЕЛЕФОНА \_\_\_\_\_

СОДЕРЖАНИЕ ОБРАЩЕНИЯ \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

КТО ПРОВОДИЛ ПРИЕМ \_\_\_\_\_

Принято письменное обращение - регистрационный № \_\_\_\_\_ от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2018 г.

Направлено для исполнения и подготовки ответа \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

ПРИЛОЖЕНИЕ 10  
к Порядку работы по рассмотрению  
обращений граждан в администрации  
Южноуральского городского округа

№ \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_

до- \_\_\_\_\_

РЕГИСТРАЦИОННО-КОНТРОЛЬНАЯ КАРТОЧКА ОБРАЩЕНИЯ

Фамилия, имя,  
отчество \_\_\_\_\_

Адрес,  
телефон \_\_\_\_\_

Автор, дата сопр.  
письма \_\_\_\_\_

Вид  
документа \_\_\_\_\_

Краткое  
содержание \_\_\_\_\_

Код по  
классификатору \_\_\_\_\_

Ответственный  
исполнитель \_\_\_\_\_

Резолюция \_\_\_\_\_

Автор  
резолюции \_\_\_\_\_

---

Дата, индекс исполнения ответа \_\_\_\_\_

Адресат \_\_\_\_\_

Содержание \_\_\_\_\_

С контроля  
снял \_\_\_\_\_ Подпись \_\_\_\_\_

ПРИЛОЖЕНИЕ 11  
к Порядку работы по рассмотрению  
обращений граждан в администрации  
Южноуральского городского округа



**АДМИНИСТРАЦИЯ ЮЖНОУРАЛЬСКОГО  
ГОРОДСКОГО ОКРУГА**

Космонавтов ул., 14, г. Южноуральск, Челябинская область, Российская Федерация, 457040  
Тел., факс (35134) 4-25-50, 4-23-54 (ф.), e-mail: u-uralsk@mail.ru; http://u-uralsk.eps74.ru/

от \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_  
на № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_

Заместителю Главы  
городского округа  
(начальнику отдела, Управления)

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Уважаемый(ая) \_\_\_\_\_!

Настоящим сообщаю, что у Вас на исполнении находятся обращения граждан с пограничным сроком ответа, а именно:

№№	Заявитель	Дата, № входящий	Срок ответа
пп			
1			

Прошу Вас ускорить работу по подготовке ответов.

Управляющий делами

Ф.И.О. исполнителя  
тел.