

УТВЕРЖДЕН  
постановлением администрации  
Южноуральского  
городского округа  
от 30.03.2015 г. № 240

**ПОРЯДОК РАБОТЫ**  
по рассмотрению обращений граждан  
в Администрации Южноуральского городского округа

**I. Общие положения**

1. Порядок работы по рассмотрению обращений граждан в Администрации Южноуральского городского округа (далее – Порядок работы) разработан в целях повышения качества рассмотрения обращений граждан в Администрации городского округа и определяет сроки и последовательность действий при рассмотрении обращений граждан, порядок взаимодействия между ее органами, структурными подразделениями и должностными лицами, а также ее взаимодействие с государственными органами Челябинской области и организациями, правила ведения делопроизводства по обращениям граждан в Администрации городского округа.

2. Рассмотрение обращений граждан в Администрации городского округа осуществляется в соответствии с:

- Конституцией (Основным законом) Российской Федерации;
- Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Уставом (Основным законом) Челябинской области;
- Уставом муниципального образования Южноуральский городской округ.

3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется Главой городского округа, первым заместителем и заместителями Главы городского округа, муниципальными служащими Администрации городского округа, осуществляющими работу с обращениями граждан и несущими установленную законодательством Российской Федерации ответственность за своевременность, полноту и правильность рассмотрения обращений граждан.

4. Организация работы с обращениями граждан возложена на Управление делами Администрации городского округа.

5. В Администрации городского округа рассматриваются обращения граждан по вопросам, находящимся в ведении Администрации городского округа в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными законами и законами Челябинской области.

6. Рассмотрение обращений граждан включает рассмотрение письменных обращений граждан и устных обращений граждан, поступивших в ходе личного приема, с Официального сайта Администрации Южноуральского городского округа, ящиков для обращений граждан.

7. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

## II. Требования к порядку работы по рассмотрению обращений граждан

8. Порядок информирования об исполнении функции по рассмотрению обращений граждан.

8.1 Информация о порядке исполнения функции по рассмотрению обращений граждан предоставляется:

- непосредственно в отделе обеспечения деятельности Администрации городского округа;
- с использованием средств телефонной связи, средств массовой информации, издания информационных материалов;
- посредством размещения в информационных системах общего пользования (Интернет).

8.2. Местонахождение Администрации городского округа: улица Космонавтов, 14, город Южноуральск, 457040; контактный телефон (телефон для справок): 8(35134)4-04-44; сайт:<http://www.u-uralsk.com>.

8.3. Информация об установленных днях и часах личного приема граждан, контактных телефонах сообщается по телефону для справок, размещается на официальном сайте Администрации городского округа, на информационных стендах, в средствах массовой информации.

8.4. При ответах на телефонные звонки и устные обращения, муниципальные служащие (далее - служащие) подробно, в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся граждан по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчества и должности служащего, принявшего телефонный звонок.

Ответ должен содержать исчерпывающую информацию. Время ответа не должно превышать 5-7 минут.

Если служащий, принявший звонок, не имеет возможности ответить на поставленный вопрос, он должен сообщить гражданину телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

8.5. Граждане в обязательном порядке информируются:

- о должностных лицах, которым поручено рассмотрение обращения;
- о переадресации обращения в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;
- о невозможности рассмотрения обращения с указанием оснований для этого;
- о продлении сроков рассмотрения обращения с указанием оснований для этого.

9. Порядок получения консультаций (справок) об исполнении функции по рассмотрению обращений граждан.

9.1. Консультации (справки) по вопросам исполнения муниципальной функции предоставляются служащими, обеспечивающими исполнение муниципальной функции.

9.2. Консультации предоставляются по вопросам:

- требований к оформлению письменного обращения;
- порядка и сроков рассмотрения обращений граждан;
- места проведения и графика личного приема граждан Главой городского округа и его заместителями;
- порядка обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе исполнения муниципальной функции по рассмотрению обращений граждан.

10. Сроки исполнения функции по рассмотрению письменных обращений граждан.

10.1. Исполнение функции по рассмотрению обращений граждан осуществляется в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения, если не установлен более короткий контрольный срок исполнения указанной функции.

10.2. В случаях, требующих для разрешения вопросов, поставленных в обращениях, проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов, принятия других мер, срок исполнения функции по рассмотрению обращений граждан может быть продлен Главой городского округа, его заместителями, но не более чем на 30 дней, с обязательным уведомлением гражданина о продлении срока рассмотрения обращения.

10.3 Рассмотрение обращений граждан, содержащих вопросы защиты прав ребенка, сведения о чрезвычайных ситуациях, производится безотлагательно или в сокращенные сроки.

11. Требования к письменному обращению граждан.

11.1. Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать наименование исполнительного органа муниципального образования Южноуральского городского округа – Администрации городского округа, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего должностного лица, которому направляется обращение, а также фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, изложение сути обращения, личную подпись заявителя и дату (Приложение 1-7).

В случае необходимости к обращению прилагаются копии необходимых документов.

11.2. Обращение, поступившее по информационным системам общего пользования (в том числе - Интернет) приравнивается к письменному обращению.

11.3. Результаты рассмотрения письменных обращений граждан доводятся до сведения заинтересованных лиц в порядке, установленном действующим законодательством.

12. Условия, сроки и время личного приема граждан в Администрации Южноуральского городского округа, органах и структурных подразделениях.

12.1. Личный прием граждан в Администрации городского округа ведет Глава городского округа, первый заместитель Главы городского округа,

заместители Главы городского округа, Управляющий делами, начальники органов и структурных подразделений администрации городского округа.

12.2. 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 ежедневно с 8.00 до 17.00 часов, кроме выходных и праздничных дней, предпраздничный день - с 8.00 до 16.00 часов.

12.3. Глава городского округа и его заместители ведут личный прием граждан ежемесячно в соответствии с графиком, утверждаемым Главой городского округа на год.

12.4. Предварительная запись на прием к Главе городского округа и его заместителям производится в отделе обеспечения деятельности Администрации городского округа.

12.5. Ведущий специалист по обращениям граждан отдела обеспечения деятельности Администрации оказывает информационно консультационную помощь.

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

12.7. 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.

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

13.1. 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, регистрационный номер 4673).

13.2. Рабочее место служащего, осуществляющего рассмотрение обращений граждан, оборудуется компьютером и оргтехникой, позволяющими организовать исполнение функции в полном объеме.

13.3. Структурному подразделению, ответственному за исполнение функции по рассмотрению обращений граждан, обеспечивается доступ в Интернет, выделяются бумага, расходные материалы, канцелярские товары в количестве, достаточном для исполнения функции по рассмотрению обращений граждан.

13.4. Места для проведения личного приема граждан оборудуются системой оповещения о чрезвычайной ситуации.

13.5. Места ожидания личного приема должны соответствовать комфортным условиям для заявителей, обеспечиваться канцелярскими принадлежностями для написания письменных обращений, информационными

стендами и материалами, печатными изданиями, оборудоваться стульями, столами, необходимым количеством мест для ожидания приема, питьевой водой.

14. Результат исполнения функции по рассмотрению обращений граждан.

14.1. Результатом исполнения функции по рассмотрению письменного обращения гражданина является разрешение по существу всех поставленных в обращении вопросов, принятие необходимых мер и направление заявителю письменного ответа или уведомления о переадресации обращения в соответствующие органы или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

14.2. Результатом исполнения функции по рассмотрению устного обращения гражданина в ходе личного приема является разрешение по существу всех поставленных в обращении вопросов или получение гражданином необходимых разъяснений.

15. Перечень оснований для отказа в исполнении функции по рассмотрению обращений граждан.

15.1. 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.

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

15.3. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

15.4. Гражданин, направивший обращение, в любом случае, уведомляется о принятом решении (Приложение 2-7).

16. Ответственность служащих при исполнении функции по рассмотрению обращений граждан.

16.1. Служащие, осуществляющие работу с обращениями граждан, несут ответственность в соответствии с действующим законодательством за сохранность находящихся у них обращений и документов, связанных с их рассмотрением.

16.2. Персональная ответственность служащих закрепляется в их должностных инструкциях (регламентах).

16.3. Сведения, содержащиеся в обращениях, персональные данные заявителя могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, осуществляющего работу 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 вопросов.

16.4. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о гражданах, должностным лицом ведется прием только одного гражданина, за исключением случаев коллективного обращения граждан.

16.5. При утрате служащим, осуществляющим работу с обращениями, письменных обращений назначается служебное расследование, о результатах которого информируется Глава городского округа.

### III. Последовательность действий при рассмотрении обращений

17. Последовательность действий при рассмотрении обращений.

17.1. Рассмотрение обращений граждан включает в себя следующий порядок действий:

- прием письменных обращений граждан;
- регистрация и аннотирование поступивших обращений граждан;
- направление обращений граждан на рассмотрение;
- рассмотрение обращений граждан;
- личный прием граждан;
- постановка обращений граждан на контроль;
- продление срока рассмотрения обращений граждан;
- оформление ответов на обращения граждан;
- предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращений граждан;
- формирование подборок материалов по обращениям граждан и их хранение в архиве;
- информационно-аналитическая и методическая работа;
- порядок и формы контроля за исполнением функции по рассмотрению обращений граждан;
- порядок обжалования действий, осуществляемых в ходе исполнения функции по рассмотрению обращений граждан.

18. Прием письменных обращений граждан.

18.1. Основанием для начала рассмотрения обращений граждан является личное обращение гражданина в Администрацию Южноуральского городского округа или поступление обращения гражданина с сопроводительным документом из государственных органов для рассмотрения по поручению.

18.2. 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 ящики для обращений граждан, в Единую диспетчерскую службу, по телеграфу, с использованием иных средств связи.

18.3. Обращения, присланные по почте, поступившие по телеграфу, и документы, связанные с их рассмотрением, поступают в отдел обеспечения деятельности Администрации из приемной Главы городского округа.

18.4. 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.

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

18.6. Результатом выполнения действий по приему обращений граждан является ежедневный учет их количества в «Журнале регистрации письменных обращений граждан, поступивших в Администрацию городского округа», «Журнале регистрации устных обращений граждан, поступивших в Администрацию городского округа» (приложение 8).

19. Прием информации о фактах коррупции в администрации Южноуральского городского округа «Телефон доверия» («горячая линия»).

19.1. «Телефон доверия» («горячая линия») для приема сообщений о фактах коррупции в администрации городского округа обеспечивает возможность гражданам обращаться по телефону с такой информацией.

19.2. Правовую основу деятельности организации работы «Телефон доверия» («горячая линия») составляет Федеральный закон от 25.12.2008 г. № 273-ФЗ «О противодействии коррупции», постановление администрации Южноуральского городского округа от 13.11.2015 г. № 808 «Об организации работы системы «Телефон доверия» («горячая линия») для приема сообщений о фактах коррупции в администрации Южноуральского городского округа и «Прямой линии» по вопросам антикоррупционного просвещения граждан в Южноуральском городском округе».

19.3. Общее руководство организацией работы «Телефона доверия» («горячая линия») осуществляет Управляющий делами администрации городского округа.

19.4. Прием информации осуществляется Управлением делами администрации городского округа по телефонам № 8(35134) 4-21-74, 8(35134) 4-04-44.

19.5. Прием и регистрацию поступившей информации осуществляет ведущий специалист по работе с обращениями граждан отдела обеспечения деятельности администрации городского округа в порядке очередности.

19.6. Информационно-аналитическое сопровождение осуществляет отдел обеспечения деятельности администрации городского округа.

19.7. Регистрация информации, поступившей на «Телефон доверия» («горячая линия»), производится в отдельном журнале «Журнал учета сообщений о фактах коррупции в администрации Южноуральского городского округа» (Приложение 11).

19.8. Информация, поступившая на «Телефон доверия» («горячая линия») без обратного адреса и указания фамилии не рассматривается.

19.9. Информация, содержащая нецензурные, либо оскорбительные выражения, не рассматривается.

19.10. Информация, содержащая сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии или чрезвычайных ситуациях рассматривается безотлагательно.

19.11. Информация, не содержащая фактов коррупции, рассматривается в порядке, установленном настоящим Порядком работы.

19.12. Материалы по рассмотрению информации, поступившей на «Телефон доверия» («горячая линия»), журнал регистрации, информация на электронном носителе, хранятся в общем отделе в течение 3-х лет в отдельной папке.

19.13. Периодическое освещение работы «Телефона доверия» («горячая линия») в средствах массовой информации и сети Интернет осуществляет ведущий специалист по работе с обращениями граждан отдела обеспечения деятельности администрации городского округа.

19.14. Ответственность за организацию работы «Телефона доверия» («горячая линия») возлагается на Управляющего делами администрации городского округа.

20. Регистрация и аннотирование поступивших обращений граждан.

20.1. Поступившие в отдел обеспечения деятельности письма регистрируются в день поступления в «Журнале регистрации письменных обращений граждан, поступивших в Администрацию городского округа», «Журнале регистрации устных обращений граждан, поступивших в Администрацию городского округа», с использованием автоматизированной информационной системы «Обращения граждан» (далее - АИС «Обращения граждан»). Датой поступления считается дата, указанная на резолюции.

20.2. Приложенные к обращению документы (паспорта, трудовые книжки, и тому подобное), денежные знаки, ценные бумаги на хранение не принимаются. Составляется акт с 3 подписями: Управляющего делами и 2 служащих отдела обеспечения деятельности. Акт составляется, если в конверте нет документа, упомянутого автором письма, а также на заказные письма с уведомлением, в которых при вскрытии не обнаружено письменное вложение.

20.3. Служащий, осуществляющий аннотацию обращений:



- проставляет в правом верхнем углу первой страницы письма регистрационный штамп «Администрация Южноуральского городского округа» с указанием присвоенного письму регистрационного номера и даты регистрации. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение;

- прочитывает обращение, выявляет поставленные заявителем вопросы;
- проверяет обращение на повторность, в случае подтверждения к обращению прилагаются материалы предыдущей переписки.

Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же автора по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен полученным ответом;

- готовит проект резолюции.

20.4. В «Журнале регистрации письменных обращений, поступивших в Администрацию городского округа», «Журнале регистрации устных обращений, поступивших в Администрацию городского округа», в регистрационно-контрольной карточке, в электронной регистрационно-контрольной карточке (далее - ЭРКК) АИС «Обращения граждан» указывается:

- фамилия и инициалы заявителя (в именительном падеже) и его адрес. Если письмо подписано двумя и более авторами, то регистрируются первые два или три, в том числе автор, в адрес которого просят направить ответ. Общее число авторов указывается в аннотации письма. Такое обращение считается коллективным.

Коллективными являются также обращения, поступившие от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов;

- источник поступления письма, проставляется дата и исходящий номер сопроводительного письма, если оно поступило из органов государственной власти и других организаций;

- тематика, вид вопроса, кем рассмотрено обращение, количество листов и другое;

- оперативная и дополнительная информация о ходе работы с обращением в ЭРКК (в дополнительном окне).

20.5. Ежедневно зарегистрированные обращения с проектами резолюций, передаются в приемную Главы городского округа, первому заместителю Главы городского округа, заместителям Главы городского округа на рассмотрение по компетенции.

20.6. Обращения списываются «в дело» за подписью Управляющего делами в случае, если:

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

- с заявителем прекращена переписка;

- если письмо и его реквизиты не поддаются прочтению;

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

20.7. 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 АИС «Обращения граждан» и подготовленное обращение гражданина передается на рассмотрение.

21. Направление обращений граждан на рассмотрение.

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

21.2. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение, которых не входит в компетенцию Администрации 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.

21.3. За подписью Управляющего делами гражданам готовятся разъяснения в случае, если:

- в обращении обжалуется судебное решение;
- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- при наличии адреса текст письменного обращения не поддается прочтению;
- в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;
- ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

21.4. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации Южноуральского городского округа,

направляется 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.

21.5. Результатом выполнения действий по направлению обращений на рассмотрение является их передача исполнителю.

22. Рассмотрение обращений граждан.

22.1. Обращения могут рассматриваться непосредственно в структурных подразделениях Администрации городского округа (в том числе с выездом на место) или их рассмотрение может быть поручено конкретному должностному лицу.

22.2. Поступившие в структурные подразделения Администрации городского округа, конкретному должностному лицу, письменные обращения граждан рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации исполнителем, если не установлен более короткий срок рассмотрения.

22.3. Поручение должно содержать: фамилию и инициалы должностных лиц, которым дается поручение, кратко сформулированный текст, предписывающий действие, порядок и срок исполнения, подпись руководителя с расшифровкой и датой, а также ссылку на регистрационный номер прилагаемого обращения. Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

22.4. В тексте поручения могут быть указания «срочно» или «оперативно», которые предусматривают соответственно 3-дневный или 10-дневный сроки исполнения поручения, считая от даты его подписания.

22.5. В случае если обращение направлено на рассмотрение в орган государственной власти в соответствии с его компетенцией, Управление делами оформляет уведомление заявителю о том, куда направлено его обращение на рассмотрение и откуда он получит ответ.

22.6. Документы, направленные на исполнение нескольким соисполнителям, направляются на исполнение в копиях, оригинал обращения остается в отделе обеспечения деятельности. При этом необходимое количество копий документов для отправки готовится ведущим специалистом по обращениям граждан общего отдела. Контроль сроков исполнения осуществляет отдел обеспечения деятельности. Ответ заявителю готовит каждый исполнитель, указанный в поручении. Подготовку ответа заявителю осуществляет исполнитель, указанный в поручении первым или указание подготовить ответ дается конкретному исполнителю. Соисполнители, не позднее пяти дней до истечения срока исполнения поручения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

22.7. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, вправе пригласить заявителя для личной беседы, запросить в случае необходимости в установленном законодательством порядке

дополнительные материалы и получить объяснения у заявителя и иных юридических и физических лиц;

- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, либо уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в государственный орган, органы местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

22.8. Должностное лицо на основании направленного в установленном порядке запроса обязано в течение 15 дней представить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок представления.

22.9. На обращения, не являющиеся заявлениями, жалобами, не содержащие конкретных предложений или просьб (в том числе стандартные поздравления, соболезнования, письма, присланные для сведения и так далее), ответы, как правило, не даются.

22.10. Должностное лицо, которому направлено обращение, вправе не рассматривать его по существу по основаниям, указанным в пункте 15 Административного регламента.

22.11. Если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть дан ответ, но содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией. Если в обращениях граждан, приведены факты коррупции в органе исполнительной власти Южноуральского городского округа, они направляются в комиссию по противодействию коррупции, осуществляющую рассмотрение данных вопросов.

22.12. Результатом выполнения действий по рассмотрению обращений граждан в уполномоченных органах местного самоуправления является принятие ими мер по разрешению содержащихся в обращениях вопросов.

23. Личный прием граждан.

23.1. Консультации граждан о порядке проведения личного приема в Администрации городского округа осуществляет ведущий специалист по работе с обращениями граждан.

23.2. Консультации граждан осуществляются в порядке очередности по предъявлении документа, удостоверяющего их личность, ведущим специалистом по обращениям граждан общего отдела.

23.3. Служащий отдела обеспечения деятельности Администрации консультирует заявителя не более 15 минут, разъясняя порядок разрешения его вопроса, вносит в журнал личного приема «Консультации граждан о порядке проведения личного приема» краткую аннотацию обращения и результат

приема («разъяснено», «направлено по компетенции», «удовлетворено», «для записи на прием»), выдает талон, где указывается дата и время приема.

23.4. Проводится проверка истории обращений гражданина. При повторных обращениях служащий осуществляет подборку всех имеющихся в общем отделе материалов, касающихся данного заявителя.

23.5. Если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации городского округа, гражданину дается разъяснение, куда ему следует обратиться.

23.6. Повторный личный прием к Главе городского округа и его заместителям осуществляется не ранее получения гражданином ответа на предыдущее обращение. Необходимость в организации повторного личного приема определяется исходя из содержания ответа на предыдущее обращение по этому вопросу.

23.7. Личный прием начальниками структурных подразделений Администрации городского округа осуществляется на основании графика приема граждан, утвержденного курирующим заместителем Главы городского округа.

23.7.1. График приема граждан по личным вопросам размещается на каждом кабинете, график приема Главы городского округа, заместителей Главы городского округа – на стенде объявлений в здании администрации городского округа, публикуется в средствах массовой информации и на официальном сайте администрации городского округа.

23.8. Запросы о дополнительных документах и материалах, необходимых для проведения личного приема, в установленном порядке направляются в органы государственной власти, органы местного самоуправления или должностному лицу за подписью заместителей Главы, начальников отделов, в чьей компетенции находится рассмотрение поступившего обращения.

23.9. За 1 день до даты проведения личного приема Главы подготавливаются материалы: оригинал письменного обращения, другие приложенные документы, которые представляются Главе городского округа.

23.10. Материалы к личному приему заместителей Главы городского округа: оригинал письменного обращения, другие приложенные к письму за 1 день до даты его проведения передаются помощникам для представления должностному лицу, ведущему личный прием.

Один комплект документов остается в отделе обеспечения деятельности Администрации.

23.11. Во время личного приема каждый гражданин имеет возможность изложить свое обращение устно либо в письменной форме.

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

23.13. Обращение гражданина, переданное в ходе личного приема, рассматривается в установленном порядке, как письменное обращение.

23.14. По окончании личного приема должностное лицо доводит до сведения заявителя свое решение или информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а так же откуда он получит

ответ, либо разъясняет: где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу.

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

23.16. Если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина (приложение 9).

В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

23.17. Должностное лицо, ведущее личный прием, принимает решение о постановке обращения на контроль.

23.18. Отдел обеспечения деятельности Администрации осуществляет рассылку копий письменных обращений исполнителям.

23.19. По решению Главы городского округа к участию в проведении им приема граждан могут привлекаться заместители Главы городского округа, начальники и специалисты органов и структурных подразделений администрации городского округа.

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

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

23.22. Информация о принятых мерах по обращениям граждан на личном приеме направляется на ознакомление должностному лицу, осуществлявшему личный прием.

Если не поступает дополнительных поручений, материалы снимаются с контроля.

Если должностное лицо дает дополнительное поручение, то в ЭРКК делается отметка о продлении срока, но не более 30 дней. Материалы направляются исполнителю, который обязан уведомить гражданина о продлении срока.

23.23. Помощник должностного лица обязан присутствовать на личном приеме.

23.24. Результатом приема граждан является разъяснение по существу вопроса, с которым обратился гражданин, либо принятие должностным лицом, осуществлявшим прием, решения по разрешению поставленного вопроса, либо направление поручения для рассмотрения обращения гражданина в уполномоченный орган.

24. Постановка обращений граждан на контроль.

24.1. На контроль ставятся все письменные обращения граждан, поступившие в Администрацию городского округа.

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

24.3. Контроль осуществляется за исполнением поручений по обращениям, поступившим из Администрации Президента Российской Федерации, из 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 городского округа и его заместителей.

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

24.5. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляет Управление делами.

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

24.7. При необходимости готовится письмо-напоминание за подписью Управляющего делами (приложение 10).

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

25. Продление срока рассмотрения обращений граждан.

25.1. 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.

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

25.3. Глава 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).

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

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

26. Оформление ответа на обращение граждан.

26.1. По поручению Главы городского округа ответ подписывается должностным лицом, которому направлялось обращение на рассмотрение, с обязательной ссылкой на регистрационный номер и дату обращения.

26.2. Ответы в органы государственной власти об исполнении поручений по рассмотрению обращений граждан подписывает Глава городского округа и его заместители. Проект ответа готовит ответственный исполнитель.

26.3. 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.

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

26.5. 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.

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

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

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

26.9. 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 городского округа», «Журнал регистрации устных обращений граждан, поступивших в Администрацию городского округа», ЭРКК АИС «Обращения граждан».

26.10. Ведущим специалистом по работе с обращениями граждан проверяется правильность оформления ответа. При необходимости, ответ возвращается исполнителю для доработки.

26.11. 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).



26.12. Ответы, поступившие в Администрацию Южноуральского городского округа, на обращения граждан из государственных органов, органов местного самоуправления и других организаций передаются из приемной в общий отдел.

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

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

26.15. Результатом осуществления процедуры является ознакомление должностного лица с ответом и принятие решения о дальнейшей работе с обращением («снять с контроля» или дать дополнительное поручение). Если дано новое поручение, то оно направляется исполнителю и ставится на дополнительный контроль.

27. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращений граждан.

27.1. 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.

27.2. Справочную работу по рассмотрению обращений граждан ведет отдел обеспечения деятельности Администрации.

27.3. Информация по вопросам исполнения функции по рассмотрению обращений граждан предоставляется во время устных консультаций Управляющим делами, либо служащим, отвечающим за организацию личного приема и служащими отдела обеспечения деятельности Администрации - по телефону.

27.4. Информация предоставляется по следующим вопросам:

27.4.1. о поступлении, дате регистрации и регистрационном номере обращения;

27.4.2. о направлении обращения на рассмотрение в уполномоченный орган;

27.4.3. о продлении срока рассмотрения обращения;

27.4.4. Об отказе в рассмотрении обращения;

27.4.5. о результатах рассмотрения обращения;

27.5. Информация о нормативно-правовых документах, регламентирующих работу с обращениями граждан; распределении обязанностей между заместителями Главы городского округа; порядке работы с обращениями граждан в Администрации городского округа; графике приема граждан Главой городского округа, заместителями Главы городского округа и другая предоставляется общим отделом.

27.6. 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.

27.7. При получении запроса по телефону служащий отдела обеспечения деятельности Администрации:

27.7.1. называет наименование органа, в который позвонил гражданин;

27.7.2. представляется и предлагает абоненту представиться;

27.7.3. выслушивает и уточняет при необходимости суть вопроса;

27.7.4. Вежливо, корректно и лаконично дает ответ по существу поставленных вопросов;

27.7.5. при невозможности ответить на поставленный вопрос в момент обращения предлагает обратившемуся с вопросом гражданину перезвонить в определенное время;

27.8. Во время беседы с заявителем служащий отдела обеспечения деятельности Администрации должен четко произносить слова, избегать «параллельных» разговоров с окружающими людьми.

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

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

28.1. 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.

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

28.3. 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.

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

28.5. Архивные документы хранятся 5 лет в общем отделе.

28.6. Исполнителям запрещается изымать из переписки документы.

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

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

29. Информационно-аналитическая и методическая работа.

29.1. Периодически (2 раза в год) и оперативно (по запросу) Глава 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.

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

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

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

29.5. По запросам органов государственной власти в их адрес направляется оперативная информация, касающаяся рассмотрения обращений граждан, за подписью Главы городского округа, по поручению Главы – за подписью заместителей Главы городского округа.

29.6. Аналитическая работа ведется Управлением делами во взаимодействии со структурными подразделениями и органами Администрации городского округа, муниципальными предприятиями и учреждениями.

29.7. Анализ поступивших в Администрацию Южноуральского городского округа обращений производится с использованием возможностей АИС «Обращения граждан».

29.8. Служащими отдела обеспечения деятельности Администрации оказываются консультации специалистам, организующим работу с обращениями граждан в структурных подразделениях и органах Администрации городского округа, муниципальных учреждениях и предприятиях.

29.9. Служащие отдела обеспечения деятельности Администрации участвуют в проверках организации работы с обращениями граждан в структурных подразделениях и органах Администрации городского округа, муниципальных предприятиях, учреждениях.

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

29.11. Результатом осуществления процедуры является подготовка аналитических материалов, публикация материалов в СМИ и оказание методической помощи структурным подразделениям и органами Администрации городского округа, муниципальным предприятиям и учреждениям.

30. Порядок и формы контроля за исполнением функции по рассмотрению обращений граждан.

30.1. Контроль за полнотой и качеством 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.

30.2. 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.

30.3. 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.

30.4. 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.

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

30.6. Ведущий специалист по обращениям граждан несет ответственность за своевременную и правильную регистрацию обращений граждан, обеспечение контроля за соблюдением установленного законом срока рассмотрения обращений граждан, сохранность дел в архиве.

30.7. 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.

30.8. Персональная ответственность должностных лиц закрепляется в их должностных инструкциях (регламентах) в соответствии с требованиями законодательства.

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

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

Управляющей делами Администрации

Д.Б. Трапезникова