



# АДМИНИСТРАЦИЯ КЫШТЫМСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА

## ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от «11» 02 2019 г. № 222

г. Кыштым

Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан в администрации Кыштымского городского округа

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»,

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить Порядок рассмотрения обращений граждан в администрации Кыштымского городского округа (приложение).

2. Настоящее постановление подлежит опубликованию в средствах массовой информации и размещению на официальном сайте администрации Кыштымского городского округа в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

3. Признать утратившими силу:

постановление администрации Кыштымского городского округа от 29.10.2014г. № 2885 «Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан в администрации Кыштымского городского округа»;

постановление администрации Кыштымского городского округа от 19.03.2015 г. № 452 «О внесении изменений в Порядок рассмотрения обращений граждан в администрации Кыштымского городского округа, утвержденный постановлением администрации Кыштымского городского округа от 29.10. 2014 г. № 2885»;

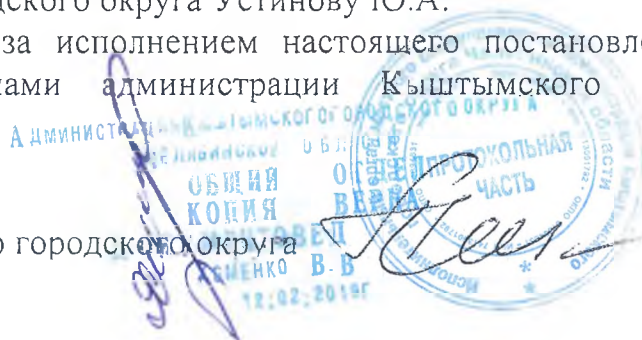
постановление администрации Кыштымского городского округа от 23.04.2018 г. № 893 «О внесении изменений и дополнений в Порядок рассмотрения обращений граждан в администрации Кыштымского городского округа».

4. Организацию исполнения настоящего постановления возложить на начальника отдела по работе с обращениями граждан администрации Кыштымского городского округа Устинову Ю.А.

5. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на управляющего делами администрации Кыштымского городского округа Макурову С.Г.

Глава Кыштымского городского округа

Л.А. Шеболаева



Порядок  
рассмотрения обращений граждан в администрации  
Кыштымского городского округа

1. Общие положения

1. Порядок рассмотрения обращений граждан в администрации Кыштымского городского округа (далее - Порядок) определяет сроки и последовательность действий при рассмотрении обращений граждан, систему взаимодействия между структурными подразделениями и должностными лицами администрации Кыштымского городского округа, органами местного самоуправления Кыштымского городского округа, организациями\* Кыштымского городского округа, правила ведения делопроизводства по работе с обращениями граждан в администрации Кыштымского городского округа (далее - администрация).

2. Нормативные правовые акты, являющиеся основанием для разработки Порядка:

- 1) Конституция Российской Федерации;
  - 2) Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
  - 3) Федеральный закон от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
  - 4) Устав (Основной закон) Челябинской области;
  - 5) Закон Челябинской области от 27.08.2009 № 456-ЗО «О рассмотрении обращений граждан»;
  - 6) Устав Кыштымского городского округа;
- иные Федеральные законы и законы Челябинской области, а также правовые акты Кыштымского городского округа, регулирующие правоотношения по рассмотрению обращений граждан.

3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется Главой Кыштымского городского округа, заместителями Главы Кыштымского городского округа, должностными лицами администрации, в соответствии с адресацией обращения, и осуществляющими работу с обращениями граждан в соответствии с законодательством Российской Федерации ответственность за своевременность, полноту и правильность рассмотрения обращений граждан.

4. Организация работы с обращениями граждан в администрации возложена на отдел по работе с обращениями граждан администрации Кыштымского городского округа (далее – отдел по работе с обращениями

граждан): начальника отдела по работе с обращениями граждан и документоведа отдела по работе с обращениями граждан (далее - специалисты).

5. Рассмотрение обращений граждан в администрации включает рассмотрение письменных обращений граждан, в том числе поступивших в электронной форме через официальный сайт администрации в информационно – телекоммуникационной сети «Интернет», и устных обращений граждан, поступивших в ходе личного приема граждан, на которые не был дан ответ на поставленные вопросы в ходе личного приема.

6. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

## 2. Информирование

7. Информация о порядке рассмотрения обращений граждан предоставляется отделом по работе с обращениями граждан по адресу: 456870, Челябинская обл., город Кыштым, пл. К. Маркса, 1, каб. 105; контактный телефон (телефон для справок): 8 (351-51) 4-05-49;

сайт администрации: [www.adminkgo.ru](http://www.adminkgo.ru);

адрес электронной почты: [kyshtym@gov74.ru](mailto:kyshtym@gov74.ru);

время работы: с 8:00 часов до 17:00 часов в рабочие дни, с 12:00 часов до 13:00 часов перерыв. В предпраздничные дни рабочий день сокращен на час;

часы приема граждан: вторник, четверг с 13:00 часов до 16:00 часов, среда, пятница с 8:00 часов до 13:00 часов.

8. Информация о порядке рассмотрения обращений граждан в администрации предоставляется:

непосредственно на информационном стенде отдела по работе с обращениями граждан на первом этаже и в отделе по работе с обращениями граждан;

с использованием средств телефонной связи, средств массовой информации;

посредством размещения на официальном сайте администрации в информационно – телекоммуникационной сети «Интернет».

9. Информация о местонахождении отдела по работе с обращениями граждан, об утвержденном графике проведения личного приема граждан, контактных телефонах, сообщается устно по телефону, размещается на официальном сайте администрации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на информационных стендах в помещениях, предназначенных для приема граждан, в средствах массовой информации.

10. При ответах на телефонные звонки и устные обращения начальник отдела по работе с обращениями граждан подробно, в вежливой (корректной) форме информирует обратившихся граждан по интересующим их вопросам.

11. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа и отдела, в который позвонил гражданин, фамилии,

имени, отчества (при наличии) и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

Во время беседы с заявителем специалист отдела по работе с обращениями граждан должен четко произносить слова, избегать «параллельных» разговоров с окружающими людьми.

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

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

14. По вопросам исполнения рассмотрения обращений граждан специалистами отдела по работе с обращениями граждан предоставляются консультации по следующим вопросам:

- требований к оформлению письменного обращения;
- требований к заявителю, пришедшему на личный прием граждан;
- места проведения и графика личного приема граждан Главой Кыштымского городского округа, его заместителями и начальниками подразделений администрации Кыштымского городского округа;
- порядка и сроков рассмотрения обращений граждан;
- порядка обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе рассмотрения обращений граждан.

### 3. Требования к порядку рассмотрения обращений граждан

15. Сроки рассмотрения письменных обращений граждан:

1) обращения рассматриваются в течение 30 календарных дней со дня регистрации в отделе по работе с обращениями граждан;

2) в исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Глава Кыштымского городского округа, заместители Главы Кыштымского городского округа или должностное лицо, либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 календарных дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение;

3) письменные обращения о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции рассматриваются в течение 20 календарных дней со дня регистрации письменного обращения;

4) рассмотрение письменных обращений граждан, содержащих вопросы защиты прав детей, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится не позднее 15 рабочих дней со дня их регистрации;

5) Глава Кыштымского городского округа и заместители Главы Кыштымского городского округа вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных письменных обращений граждан.

16. Направление письменного обращения по компетенции:

1) письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации, направляется в течение семи календарных 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;

2) письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти календарных дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения;

3) 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 семи календарных дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам;

4) должностное лицо администрации при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения;

5) запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие), которых обжалуется;

6) в случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным подпунктом 5 настоящего пункта, невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суде;

7) письменные обращения, содержащие факты коррупции в органах власти, в том числе в администрации, направляются в течение семи дней с момента регистрации в отделе по работе с обращениями граждан на рассмотрение в органы прокуратуры или в правоохранительные органы в соответствии с компетенцией.

Письменные обращения, содержащие факты коррупции в администрации направляются Управляющему делами администрации.

8) Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющий правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение;

9) по запросам устанавливается срок исполнения - 15 календарных дней. Продление срока не предусмотрено. Материалы направляются в запрашивающий орган государственной власти, орган местного самоуправления для подготовки ответа заявителю.

#### 17. Требования к письменному обращению граждан.

1) письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать наименование органа местного самоуправления, либо фамилию, имя, отчество (при наличии) соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, изложение сути обращения, личную подпись и дату.

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

2) обращение, поступившее в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном для рассмотрения письменных обращений. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, или почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

#### 18. Обращение не рассматривается по существу, если:

1) в письменном обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ. Ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, 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;

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

3) в письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи. В таком случае обращение вправе быть оставленным без ответа по существу поставленных в нем вопросов с сообщением гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

4) текст письменного обращения не поддается прочтению. Ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

5) текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение;

6) в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель органа местного самоуправления, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение;

7) в письменном обращении содержится вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте администрации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта администрации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается;

8) ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну. Гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

Если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в соответствующий орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу.

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

#### 4. Состав, последовательность и сроки выполнения действий по рассмотрению обращений граждан

21. Последовательность действий по рассмотрению письменных обращений граждан:

- прием письменных обращений граждан;
- регистрация поступивших письменных обращений граждан;
- направление обращений граждан исполнителю на рассмотрение;
- рассмотрение обращений граждан;
- постановка на контроль обращений граждан;
- продление срока рассмотрения обращений граждан (в случае необходимости);
- оформление ответов на обращения граждан;
- предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращений граждан;
- формирование подборок материалов по обращениям граждан и их хранение в архиве.

22. Прием письменных обращений граждан:

1) основанием для начала рассмотрения письменного обращения гражданина является личное обращение гражданина в администрацию или поступление обращения гражданина с сопроводительными документами из других органов власти;

2) обращение может быть подано непосредственно гражданином либо его представителем, поступить по почте, по факсу или с использованием иных средств связи, из Правительства Челябинской области по единой автоматизированной информационной системе «Обращения граждан» (далее - ЕАИС «Обращения граждан»);

3) обращения, присланные по почте и документы, связанные с их рассмотрением, поступают в отдел по работе с обращениями граждан из общего отдела Администрации;

4) прием письменных обращений непосредственно от граждан производится специалистами отдела по работе с обращениями граждан. По просьбе обратившегося гражданина на копии его заявления ставится штамп отдела по работе с обращениями граждан с указанием даты приема заявления и сообщается телефон для справок.

23. Прием обращений в форме электронного документа (далее - электронные обращения):

1) электронные обращения граждан поступают по электронной почте непосредственно в отдел по работе с обращениями граждан из интернет-приемной администрации;



2) поступившие электронные обращения подлежат регистрационному учету в течении трех дней с момента их поступления на электронную почту в «Журнале регистрации входящих обращений и ответов сайта».

24. Прием от граждан (пользователей информации) запросов о предоставлении информации о деятельности органов местного самоуправления:

1) доступ пользователей к информации о деятельности органов местного самоуправления ограничивается в случаях, если указанная информация отнесена в установленном федеральным законом порядке к сведениям, составляющим государственную или иную охраняемую законом тайну;

2) поступившие в структурные подразделения администрации запросы рассматриваются в течение 30 календарных дней со дня их регистрации в отделе;

3) информация предоставляется в порядке, установленном статьями 7 и 19 Федерального закона от 9 февраля 2009 г. N 8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности органов местного самоуправления".

25. Регистрация поступивших письменных обращений граждан:

1) поступившие обращения граждан подлежат ежедневной (рабочие дни) регистрации их количества в «Журнале регистрации входящих обращений, ответов и уведомлений» (далее - журнал регистрации);

2) специалист отдела по работе с обращениями граждан проставляет в левом верхнем углу первой страницы письма регистрационный штамп «Администрация Кыштымского 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.

3) приложенные к обращению документы (паспорта, трудовые книжки и другие), денежные знаки, ценные бумаги на хранение не принимаются. Составляется акт, подписываемый начальником отдела по работе с обращениями граждан и двумя специалистами администрации.

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;

4) прочитывает обращение, выявляет поставленные заявителем вопросы, проверяет обращение на повторность;

5) поступившие в отдел по работе с обращениями граждан письменные обращения граждан регистрируются в течение 3 дней с момента поступления в ЕАИС «Обращения граждан»;

6) ежедневно, в рабочие дни, зарегистрированные обращения передаются на рассмотрение в соответствии с компетенцией Главе Кыштымского городского округа, заместителям Главы Кыштымского городского округа.

26. Направление обращений граждан исполнителю на рассмотрение:

1) в соответствии с резолюцией Главы Кыштымского городского округа, заместителей Главы Кыштымского городского округа, распечатанные контрольно - регистрационные карточки с прилагаемыми обращениями специалистами отдела по работе с обращениями граждан вручаются исполнителям для рассмотрения по существу и подготовки проекта ответа заявителю;

2) за подписью начальника отдела по работе с обращениями граждан подготавливаются разъяснения (сообщения, уведомления) 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;

текст письменного обращения не поддается прочтению, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в орган местного самоуправления или должностному лицу (если фамилия гражданина и почтовый адрес поддаются прочтению);

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

в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства (в случае принятия решения в соответствии с частью 5 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации");

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

#### 27. Рассмотрение обращений граждан:

1) обращения могут рассматриваться непосредственно в структурных подразделениях администрации (в том числе с выездом на место), или их рассмотрение может быть поручено муниципальной организации или конкретному должностному лицу (исполнителю) в соответствии с их компетенции;

2) поступившие в структурные подразделения администрации обращения рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации в отделе по работе с обращениями граждан, или в сроки установленные законодательством Российской Федерации, Челябинской области и правовыми актами Кыштымского городского округа;

3) в случае если поручение о рассмотрении обращения направлено на рассмотрение в муниципальную организацию в соответствии с их компетенцией, отдел по работе с обращениями граждан оформляет уведомление заявителю о том, куда направлено его обращение на рассмотрение и откуда он получит ответ;

4) документы, направленные на исполнение нескольким соисполнителям, направляются в копиях всем исполнителям. При этом

## 28. Постановка на контроль обращений граждан:

1) на контроль ставятся обращения граждан, в которых сообщается о конкретных нарушениях их законных прав и интересов, содержащие вопросы защиты прав детей и инвалидов, сообщения о возможных авариях и иных чрезвычайных ситуациях, по вопросам, имеющим общественное значение, обращения, поступившие из вышестоящих организаций, от депутатов всех уровней, суда, прокуратуры, «правоохранительных органов, повторные и коллективные обращения;

2) контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляют специалисты отдела по работе с обращениями граждан;

3) за семь дней до истечения срока рассмотрения обращений граждан в адрес исполнителя направляется напоминание о необходимости своевременной подготовки ответа и истечении срока исполнения;

4) дополнительный контроль осуществляется по обращениям, по которым даны промежуточные ответы;

5) результатом осуществления процедуры является постановка на контроль соответствующих обращений граждан и поручений вышестоящих органов по рассмотрению обращений и контроль за их исполнением.

Контроль за своевременным разрешением обращений граждан возлагается на должностных лиц. Должностные лица обязаны обеспечивать рассмотрение обращений граждан, а также исполнение решений, принятых по обращениям граждан, в соответствии с действующим законодательством. Обращения граждан, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются;

6) решение о снятии с контроля обращений граждан принимают руководители и другие должностные лица, ответственные за своевременное и правильное рассмотрение обращений граждан, поставившие обращения на контроль.

## 29. Продление срока рассмотрения обращений граждан:

1) в исключительных случаях, а также в случае направления запроса предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней;

2) срок рассмотрения обращений, стоящих на контроле в Правительстве Челябинской области и иных федеральных органах государственной власти), продляется путем направления уведомления за подписью должностного лица, давшего поручение. Заявитель в обязательном порядке уведомляется исполнителем о продлении срока рассмотрения обращения с указанием причин продления;

3) для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения ответственный исполнитель готовит служебную записку с обоснованием необходимости продления срока должностному лицу, давшему поручение;

4) руководитель, давший поручение, принимает решение о продлении срока рассмотрения обращения;

необходимое количество копий документов для отправки готовится специалистами отдела по работе с обращениями граждан.

Подготовку ответа осуществляет исполнитель, указанный в поручении первым, или указание подготовить ответ дается конкретному исполнителю. Соисполнители не позднее 7 дней до истечения срока исполнения поручения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

Контроль за сроками исполнения осуществляет отдел по работе с обращениями граждан;

5) должностное лицо, которому поручено рассмотрение письменного обращения:

обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение, и (или) с выездом на место;

запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах; органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов;

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

подготавливает проект письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 20 настоящего Порядка;

уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с компетенцией;

вправе не рассматривать обращение по существу по основаниям, указанным в пункте 20 настоящего Порядка;

6) администрация или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, обязаны в течение 15 дней представлять 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;

7) если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или 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;

8) результатом выполнения действий по рассмотрению обращений граждан в администрации является принятие мер по разрешению содержащихся в обращениях вопросов в течение 30 дней со дня регистрации обращения в отделе по работе с обращениями граждан.

5) обращение, на которое дается промежуточный ответ, с контроля не снимается;

6) исполнитель извещает заявителя о продлении срока рассмотрения его обращения с указанием причины продления.

### 30. Оформление ответов на обращения граждан:

1) результатом процедуры оформления ответа на обращение является ответ заявителю по существу.

Ответ подписывается должностным лицом, которому направлялось обращение на рассмотрение, с обязательной ссылкой на регистрационный номер и дату обращения. Ответы в региональные органы государственной власти об исполнении поручений по рассмотрению обращений граждан подписывает Глава Кыштымского городского округа, заместители Главы Кыштымского городского округа. Проект ответа готовит ответственный исполнитель;

2) текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать пояснения на все поставленные в обращении вопросы.

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

3) на коллективные обращения ответ направляется одному из граждан с просьбой сообщить о принятом решении другим заявителям;

4) ответы на обращения оформляются на бланках установленной формы в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в администрации;

в левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия, имя, отчество исполнителя и номер его служебного телефона;

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 хранятся в деле;

6) если на обращение дается промежуточный ответ, то обращение ставится на дополнительный контроль;

7) в отделе по работе с обращениями граждан контролируется правильность и полнота предоставления ответов на обращения граждан. При необходимости ответ возвращается исполнителю для доработки;

8) при поступлении ответа специалистами отдела по работе с обращениями граждан делается отметка о реквизитах ответа в журнале регистрации и заполняются данные в ЕАИС «Обращения граждан»;

9) при продлении срока обращения либо в случае невозможности решения вопросов, обозначенных в обращении, в установленные сроки заявитель уведомляется о продлении срока исполнения обращения. В ответе гражданину указывается срок окончательного решения вопросов;

10) после подписания ответа и направления ответа заявителю само обращение, прилагающиеся к нему документы (при наличии), копия ответа гражданину подшиваются в архивное дело;

11) ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в администрацию в форме электронного документа, и в письменной форме по

почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в администрацию в письменной форме. Кроме того, на поступившее в администрацию обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен на официальном сайте администрации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

31. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращений граждан:

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;

2) предоставление информации о ходе рассмотрения обращений граждан ведет отдел по работе с обращениями граждан;

3) информация предоставляется во время устных консультаций специалистом отдела по работе с обращениями граждан или по телефону;

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;

о нормативно-правовых актах, регулирующих работу с обращениями граждан;

распределении обязанностей между заместителями Главы Кыштымского городского округа;

о порядке работы с обращениями граждан в администрации;

о графике приема граждан Главой Кыштымского городского округа, заместителями Главы Кыштымского городского округа;

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

1) обращения граждан, ответы и копии ответов, документы, связанные с их рассмотрением, формируются в дела и располагаются в хронологическом порядке;

2) сформированные дела помещаются для хранения в архиве, где располагаются с учетом номера, присвоенного во время регистрации в ЕАИС «Обращения граждан».

Допускается оформление отдельных папок по многократным обращениям одного гражданина, «горячим линиям», личным приемам и в других случаях;

3) архивные документы хранятся 5 лет в отделе по работе с обращениями граждан. Журнал регистрации, регистрационно-контрольные карточки обращений, обращения, информация на электронном носителе хранятся согласно номенклатуре дел в течении 5 лет;

4) выдача копий документов по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица производится с разрешения начальника отдела по работе с обращениями граждан.

## 5. Порядок рассмотрения обращений граждан, поступивших в ходе личного приема

33. Организацию личного приема Главой Кыштымского городского округа и заместителями Главы Кыштымского городского округа, консультации граждан о порядке проведения личного приема осуществляет отдел по работе с обращениями граждан.

34. Специалисты отдела по работе с обращениями граждан консультирует заявителя не более 15 минут, разъясняя порядок разрешения его вопроса, оформляет карточку личного приема гражданина на бумажном носителе.

В случае повторного обращения осуществляется подборка всех имеющихся материалов, касающихся данного гражданина.

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

36. Личный прием осуществляется на основании графика приема граждан, который составляется на год и утверждается Главой Кыштымского городского округа.

37. Запросы о дополнительных документах и материалах, необходимых для проведения личного приема, в установленном порядке направляются в органы местного самоуправления или должностному лицу за подписью начальника либо специалиста отдела по работе с обращениями граждан.

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

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

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

Если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, то ответ на обращение может быть дан устно в ходе личного приема, с согласия заявителя, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина и отметка в ЭРКК. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

39. по окончании личного приема должностное лицо доводит до сведения заявителя(-ей) свое решение или информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его (их) обращению.

40. Контроль за сроками исполнения поручений с личного приема осуществляет отдел по работе с обращениями граждан;

41. Результатом приема граждан является разъяснение по существу вопроса, с которым обратился заявитель, либо принятие должностным лицом, осуществляющим прием, решения по существу поставленного вопроса (в течение 30 дней) либо направление поручения для рассмотрения обращения заявителя в уполномоченный орган (в течение 7 дней).

Специалист отдела по работе с обращениями граждан осуществляет рассылку документов исполнителям (оригинал письменного обращения, сопроводительное письмо, копия карточки личного приема - первому исполнителю, копии всех вышеперечисленных документов - второму и последующим исполнителям).

По итогам приема в карточке личного приема и ЭРКК делается отметка о результатах приема.

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

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

42. Содержание устного обращения, поступившего в ходе личного приема заносится в карточку личного приема гражданина. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Управляющий делами администрации  
Кыштымского городского округа



С.Г. Макурова