



Администрация Усть-Катавского городского округа Челябинской области

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

От 1 апреля 2025 г.

№ 438

Об утверждении Порядка
организации рассмотрения
обращений и сообщений граждан
в администрации
Усть-Катавского городского
округа Челябинской области

Руководствуясь Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006 года № 59-ФЗ, Федеральным законом "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления" от 09.02.2009 № 8-ФЗ, в соответствии с Федеральным законом от 29.12.2022 № 572-ФЗ «Об осуществлении идентификации и (или) аутентификации физических лиц с использованием биометрических персональных данных, о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации и признании утратившими силу отдельных положений законодательных актов Российской Федерации», в соответствии с Уставом Усть-Катавского городского округа,

администрация Усть-Катавского городского округа ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить Порядок рассмотрения обращений граждан и сообщений граждан в администрации Усть-Катавского городского округа (прилагается).

2. Постановление администрации Усть-Катавского городского округа от 24.07.2018 г. № 1121 «Об утверждении «Порядка организации рассмотрения обращений граждан в администрации Усть-Катавского городского округа Челябинской области» считать утратившим силу.

3. Начальнику общего отдела администрации Усть-Катавского городского округа (О.Л. Толоконникова) настоящее постановление разместить на сайте администрации Усть-Катавского городского округа.

4. Организацию исполнения постановления возложить на управляющего делами администрации Усть-Катавского городского округа.

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

Глава Усть-Катавского городского округа

 С.Д. Семков

Порядок организации рассмотрения обращений граждан в администрации Усть-Катавского городского округа Челябинской области

I. Общие положения

1. Порядок организации рассмотрения обращений граждан (далее - Порядок) определяет сроки и последовательность действий при рассмотрении обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее - обращений граждан) в администрации Усть-Катавского городского округа Челябинской области.

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

- 1) Конституция Российской Федерации;
- 2) Федеральный закон от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- 3) Федеральный закон от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления».
- 4) Указ Президента Российской Федерации от 17 апреля 2017 года №171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций».
- 5) Устав (Основной закон) Челябинской области;
- 6) Закон Челябинской области от 27.08.2009 г. № 456-ЗО «О рассмотрении обращений граждан»;
- 7) Устав Усть-Катавского городского округа
- 8) Постановление Правительства Российской Федерации от 10.11.2020 года № 1802 «О проведении эксперимента по использованию федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" для направления гражданами и юридическими лицами в государственные органы, органы местного самоуправления, государственные и муниципальные учреждения, иные организации, осуществляющие публично значимые функции, и их должностным лицам сообщений и обращений, а также для направления такими органами и организациями ответов на указанные сообщения и обращения».
- 9) Распоряжение Правительства Челябинской области от 03.12.2021 года № 928-рп «О проведении в Челябинской области апробации технических решений, реализованных на базе федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)».

3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется главой Усть-Катавского городского округа Челябинской области (далее - главой Усть-Катавского городского округа), заместителями главы Усть-Катавского городского округа,

установленную законодательством Российской Федерации ответственность за своевременность, полноту и правильность рассмотрения обращений граждан (далее – специалисты).

4. Организация работы с обращениями граждан в администрации Усть-Катавского городского округа Челябинской области возложена на общий отдел администрации Усть-Катавского городского округа Челябинской области (далее – **Общий отдел**).

Обращения граждан поступают в **Общий отдел** в письменной форме, в форме электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – **Единый портал**), Интернет-приемной Правительства, размещенной на официальном сайте администрации Усть-Катавского городского округа, обеспечивающей аутентификацию граждан, а также в устной форме в ходе личного приема.

Осуществление гражданами право на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

Регистрация поступивших в администрацию Усть-Катавского городского округа обращений осуществляется в Единой автоматизированной информационной системе «Обращения граждан» (далее – **ЕАИС «Обращения граждан»**).

Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

Информация о порядке рассмотрения обращений граждан предоставляется **Общим отделом** по адресу: 456043, г. Усть-Катав, ул. Ленина, д. 47а; телефон: 8 (351) 672-56-34.

Адрес Интернет-сайта администрации Усть-Катавского городского округа Челябинской области (далее – администрации): www.ukgo.su.

О фактах коррупции в органах исполнительной власти и органах местного самоуправления можно сообщить по бесплатному многоканальному телефону 8-800-300-76-00.

5. Основные термины, используемые в настоящем порядке:

автор обращения (автор/заявитель) - гражданин Российской Федерации, иностранный гражданин, лицо без гражданства, общественное объединение, в том числе юридическое лицо, обративший(ее)ся в письменной форме, в форме электронного документа или устной форме, адресованных должностному или уполномоченному лицу;

аналитик - пользователь, имеющий роль в ОНФ. Помощь с правами просмотра всех сообщений и выгрузки информации для анализа и подготовки статистической отчетности;

аннотация - краткое содержание поставленного(ых) в обращении вопроса(ов) автором(ами)/заявителем(ями);

виджет - приложение, предназначенное для размещения на сайте в информационно-телекоммуникационной сети Интернет;

вопрос - вопрос, наименование которого содержится в перечне наименований вопросов типового общероссийского тематического классификатора и отражает формализованную аннотацию смыслового содержания обращения, запроса информации или сообщения;

вопросы местного значения - вопросы непосредственного обеспечения жизнедеятельности населения муниципального образования, решение которых в соответствии с Конституцией Российской Федерации и Федеральным законом от 6

октября 2003 года № 131 -ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» осуществляется населением и (или) органами местного самоуправления самостоятельно;

всесторонность - разрешение по существу всех вопросов, поставленных в обращении, с учетом всех доводов всех участников и оценкой на достаточность и достоверность информации, необходимой для принятия решения по поставленным в обращении вопросам;

должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в государственном органе или органе местного самоуправления;

дополнительные меры контроля — дополнительные действия, осуществляемые государственным органом, органом местного самоуправления, должностным или уполномоченным лицом по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, поступившем в адрес данного государственного органа, органа местного самоуправления, должностного или уполномоченного лица, в целях принятия объективного, всестороннего, содержащего правовое обоснование решения по данному вопросу, а также полного фактического исполнения принятого решения;

жалоба - просьба автора/заявителя обращения о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов, либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

запрос - обращение пользователя информации в устной или письменной форме, в том числе в виде электронного документа, в государственный орган, орган местного самоуправления либо к его должностному или уполномоченному лицу о предоставлении информации о деятельности этого органа;

запрос документов и материалов - служебный документ, направляемый в иной государственный орган, орган местного самоуправления или к иному должностному лицу, которым запрашиваются в этом органе или у этого должностного лица документы и материалы:

о результатах рассмотрения обращения автора обращения в соответствии с частями 3 и 5 статьи 8 Федерального закона;

за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия, необходимые для рассмотрения обращения в соответствии с пунктом 2 части 1 и частью 2 статьи 10 Федерального закона;

заявление - просьба автора/заявителя обращения о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

информационная система - совокупность содержащейся в базах данных информации и обеспечивающих ее обработку информационных технологий и технических средств;

идентификация — процесс распознавания информационной системой пользователя, который указывает свое уникальное имя (логин, идентификатор) при входе в систему;

исполнитель - пользователь, имеющий роль «Исполнитель» в ПОС или ОНФ.Помощь, уполномоченный осуществлять рассмотрение сообщений/обращений и подготовку ответов на них;

категория - тема, присвоенная сообщению/обращению в ПОС;

коллективное обращение - совместное обращение двух и более авторов по общему для них вопросу;

комплекс программ VipNet - специальное программное обеспечение для организации защищенного почтового обмена документами в электронном виде на базе технологии VipNet, с использованием сети «Интернет» в случае отсутствия у участника обмена подключения к защищенным каналам связи системы МЭДО;

контрольное обращение - обращение автора(ов). направленное должностным лицом либо уполномоченным лицом с сопроводительным документом для рассмотрения в иной(ые) государственный(е) орган(ы), орган(ы) местного самоуправления и (или) иному(ым) должностному(ым) лицу(ам в компетенцию которого(ых) входит решение поставленного(ых) в обращении вопроса(ов), с запросом документов и материалов о результатах рассмотрения данного обращения;

координатор - пользователь, имеющий роль «Координатор» в ПОС, уполномоченный осуществлять организацию процесса обработки сообщений/обращений, в том числе выполняющий функции распределения сообщений/обращений между исполнителями;

копия обращения - обращение, полностью воспроизводящее информацию подлинного обращения и все его внешние признаки или часть их;

круг заявителей - граждане, общественные объединения, в том числе юридические лица, иностранные граждане и лица без гражданства;

куратор - 1) пользователь, имеющий роль «Куратор» в ПОС. уполномоченный осуществлять контроль за процессом обработки сообщений/обращений. а также функции по анализу данных и подготовке статистической отчетности; 2) пользователь, имеющий роль «Куратор» в ОНФ.Помощь, уполномоченный осуществлять контроль за размещением ответов и выбора типа решения Исполнителями в системе;

«материалы на ознакомление» - текст, не относящийся к предложениям, заявлениям и жалобам, с приложением печатной продукции (журналы, газеты, книги, буклеты, листовки и т.п.), рукописей, аудио- и видеоматериалов или иной продукции, либо печатная продукция (журналы, газеты, книги, буклеты, листовки и т.п.), рукописи, аудио- и видеоматериалы или иная продукция без сопроводительного текста;

«меры приняты» - полное фактическое разрешение поставленного в обращении вопроса, то есть фактическая реализация предложения, фактическое удовлетворение заявления или жалобы в соответствии с принятым по результатам рассмотрения данного вопроса, содержащегося в обращении, решением «поддержано»;

модератор - пользователь, имеющий роль «Модератор» в ОНФ.Помощь. уполномоченный осуществлять первичную обработку входящих сообщений (принимать решение о приеме поступившего сообщения на рассмотрение или его отклонение);

направление обращения по компетенции - направление должностным лицом либо уполномоченным лицом обращения автора(ов) с сопроводительным

документом на бумажном носителе либо в форме электронного документа в соответствующий(е) государственный(е) орган(ы), орган(ы) местного самоуправления и(или) соответствующему(им) должностному(ым) лицу(ам) в компетенцию которого(ых) входит решение поставленных в обращении вопроса(ов);

«не обращение» - текст, не имеющий смысла, либо направляемый для ознакомления, либо содержащий поздравление, соболезнование, либо положительную оценку деятельности, либо просьбу, не основанную на законе, и не соответствующий требованиям, предъявляемым Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и Федеральным законом от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» к запросам, не являющийся ни открытым письмом, ни электронным сообщением;

неоднократное обращение - второе и более обращение одного(их) и того(ех) же автора(ов)/заявителя(ей) в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления, в одно(у) и то(у) же государственное или муниципальное учреждение, или иную организацию, осуществляющее(ую) публично значимые функции, к одному и тому же должностному или уполномоченному лицу по одному и тому же вопросу (подвопросу);

«не поддержано» - решение, принятое по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, о нецелесообразности предложения, о необоснованности и не удовлетворении заявления или жалобы;

неподведомственный орган в ПОС - государственный орган, орган местного самоуправления, государственное и муниципальное учреждение, иная организация, осуществляющая публично значимые функции, в компетенцию которой входит решение содержащихся в сообщении/обращении вопросов, и не являющаяся подведомственной по отношению к организации, в которую данное сообщение/обращение поступило;

обращение - поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления, в государственное или муниципальное учреждение или иную организацию, осуществляющее(ую) публично значимые функции, к должностному или уполномоченному лицу в письменной форме, в форме электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», иной информационной системы государственного органа или органа местного самоуправления либо официального сайта государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан, предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления;

обращение в письменной форме - обращение автора(ов), в котором документированная информация представлена любым типом письма;

обращение в устной форме - обращение заявителя(ей) на личном приеме в государственном органе, органе местного самоуправления в государственном или муниципальном учреждении, или иной организации, осуществляющем(ей)

публично значимые функции, к руководству органа, учреждения или организации либо к уполномоченным на личный прием лицам;

обращение в форме электронного документа - адресованная государственному органу, органу местного самоуправления или должностному лицу документированная информация, переданная в форме электронного документа по информационнотелекоммуникационной сети «Интернет»;

обращение, не поддающееся прочтению - обращение автора(ов) в письменной форме с неразличимым либо трудночитаемым текстом, либо в электронной форме в форматах, не подлежащих обработке в информационных системах соответствующих государственных органов, органов местного самоуправления, а также обращение с пропусками текста, не позволяющими определить вопрос(ы), содержащийся(ся) в обращении;

обращение оскорбительного характера - обращение автора(ов), содержащее нецензурные либо оскорбительные выражения, унижающие честь и достоинство личности, в том числе выраженные в неприличной форме;

объективность - достоверность информации, полученной официальным, открытым способом в результате непосредственного ознакомления с фактами, документами, с оценкой фактов, документов на их подлинность и соответствие установленным требованиям при одинаковом подходе, независимо от пола, расы, возраста, национальности, состояния психического здоровья, социального и имущественного положения, вероисповедания и других различий автора(ов)/заявителя обращения;

ответ на запрос - служебный документ, направляемый в письменной форме или в форме электронного документа, установленной действующим законодательством и иными нормативными правовыми актами государственных органов, правовыми актами органов местного самоуправления, предоставляющих информацию, а в случае, если форма предоставления информации не установлена, то в форме, определенной запросом;

ответ на обращение - служебный документ, направляемый автору(ам)/заявителю(ям) в письменной форме по почтовому адресу либо в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале или в иной информационной системе государственного органа или органа местного самоуправления, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, при использовании Единого портала или иной информационной системы, в котором содержится информация:

- о результатах объективного и всестороннего рассмотрения обращения в письменной форме или в форме электронного документа, содержащая правовое обоснование принятых по результатам рассмотрения содержащего(их)ся в обращении вопроса(ов) решения(ий);

- о возвращении ему жалобы в письменной форме или в форме электронного документа с разъяснением права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд в случае, если невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, в связи с законодательным запретом направлять жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного

самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие), которого обжалуется;

- о возвращении ему обращения в письменной форме или в форме электронного документа, в котором обжалуется судебное решение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

- о недопустимости злоупотребления правом, если в обращении в письменной форме или в форме электронного документа содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, без ответа по существу поставленных в нем вопросов или с ответом по существу поставленных в нем вопросов, а также с уведомлением о направлении обращения в компетентные правоохранительные органы в необходимых случаях;

- о невозможности прочтения текста обращения, не поддающегося прочтению, и оставлении его без ответа по существу поставленных в обращении вопросов и не направлении на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в соответствии с их компетенцией, если фамилия и почтовый адрес либо адрес электронной почты автора поддаются прочтению;

- о прекращении переписки по данному вопросу, если в обращении в письменной форме или в форме электронного документа содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались ответы в письменной форме или в форме электронного документа 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;

- о невозможности дать ответ по существу поставленного в обращении в письменной форме или в форме электронного документа вопроса в связи с недопустимостью разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

открытый источник - печатные, электронные, аудио-, аудиовизуальные издания СМИ, социальные медиа, сайты органов государственной власти в информационнотелекоммуникационной сети «Интернет»;

отложенное сообщение/обращение в ПОС - сообщение/обращение, для которого выбран тип ответа «отложено», окончательный срок предоставления ответа по которому не наступил;

оценка деятельности - текст, не относящийся к предложениям, заявлениям и жалобам, содержащий поддержку или положительную оценку деятельности государственных органов или органов местного самоуправления, должностных лиц, государственных или муниципальных учреждений, осуществляющих публично значимые функции, одной из форм положительной оценки является благодарность или пожелание дальнейших успехов в работе (деятельности);

платформа обратной связи (ПОС) - функциональность федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», в части единого окна цифровой обратной связи:

повторное обращение - второе обращение одного(их) и того(их) же автора(ов)/заявителя(ей) в один и тот же государственный орган, орган местного

самоуправления, в одно(у) и то(у) же государственное или муниципальное учреждение, или иную организацию, осуществляющее(ую) публично значимые функции, к одному и тому же должностному или уполномоченному лицу по одному и тому же вопросу;

«поддержано» - решение, принятое по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, о целесообразности предложения, об обоснованности и удовлетворении заявления или жалобы;

подкатегория в ПОС - тематика в рамках одной темы, присвоенная сообщению/обращению;

«поздравление» - текст, не относящийся к предложениям, заявлениям и жалобам, содержащий приветствие и пожелания адресату личного характера по случаю какого-либо события, праздника;

пользователь информацией - гражданин (физическое лицо), организация (юридическое лицо), общественное объединение, осуществляющие поиск информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, а также государственные органы, органы местного самоуправления, осуществляющие поиск указанной информации в соответствии с федеральным законом;

правовая обоснованность - обоснованность принятого решения по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, действующим законодательством со ссылками на конкретные нормы права с учетом правомерности применения тех или иных правовых актов к конкретной ситуации автора(ов)/заявителя(ей);

предложение - рекомендация автора(ов)/заявителя(ей) обращения по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

«приглашение» - текст, не относящийся к предложениям, заявлениям и жалобам, содержащий просьбу явиться, прибыть, присутствовать на каком-либо мероприятии;

принятие мер - выполнение действий в соответствии с принятым по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, решением «поддержано» по полному фактическому разрешению поставленного в обращении вопроса, то есть по фактической реализации предложения, по фактическому удовлетворению заявления или жалобы;

публично значимые функции - функции по осуществлению деятельности по удовлетворению публичного, то есть общественного интереса, признанного государством, субъектом Российской Федерации или муниципальным образованием;

«разъяснено» - решение, принятое по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, об информировании по порядку реализации предложения или удовлетворения заявления или жалобы;

результат рассмотрения - решение, принятое по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, определяющее оценку его рассмотрения: «поддержано», в том числе «меры приняты», «разъяснено» или «не поддержано»;

роль - объем полномочий, предоставляемых пользователю при рассмотрении сообщений/обращений с использованием средств ПОС, ОНФ.Помощь;

Руководитель - пользователь, имеющий роль «Руководитель» в ПОС, уполномоченный осуществлять согласование и утверждение подготовленных ответов на сообщения/обращения;

сайт в сети «Интернет» - совокупность программ для электронных вычислительных машин и иной информации, содержащейся в информационной системе доступ к которой обеспечивается посредством сети «Интернет» по доменным именам и (или) по сетевым адресам, позволяющим идентифицировать сайты в сети «Интернет»;

система межведомственного электронного документооборота (МЭДО) - федеральная информационная система, обеспечивающая в автоматизированном режиме защищенный обмен документами в электронном виде, в том числе содержащими информацию, отнесенную к сведениям, составляющим служебную тайну, между Администрацией Президента Российской Федерации. Аппаратом Правительства Российской Федерации, федеральными органами исполнительной власти, органами государственной власти субъектов Российской Федерации, а также иными федеральными органами государственной власти;

система «ОНФ.Помощь» (ОНФ.Помощь) - информационная система обработки сообщений граждан, поступивших в ходе прямой линии Президента Российской Федерации.

«соболезнование» - текст, не относящийся к предложениям, заявлениям и жалобам, содержащий сочувствие (сострадание) определенному событию (несчастью);

сообщение - направленное в государственный орган, орган местного самоуправления, государственное или муниципальное учреждение, иную организацию, осуществляющую публично значимые функции, поступившее в ПОС;

сопроводительный документ - служебный документ, направляемый в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу, в государственное или муниципальное учреждение, осуществляющее публично значимые функции, иную организацию и их должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленного(ых) в обращении вопроса(ов), с приложением обращения автора(ов) для его рассмотрения, либо направляемый в другой государственный орган, орган местного самоуправления, его должностному или уполномоченному лицу, к полномочиям которых отнесено предоставление запрашиваемой информации, с приложением запроса;

«текст, не имеющий смысла» - текст, не относящийся к предложениям, заявлениям и жалобам, не имеющий смыслового понятного, вразумительного содержания, повествовательного и (или) иного характера;

тематика - тематика, включающая вопросы, объединенные в соответствующие темы, наименование, которой содержится в перечне наименований 21 тематики типового общероссийского тематического классификатора, распределенных по соответствующим тематическим разделам:

- пять тематик «Конституционный строй», «Основы государственного управления», «Международные отношения. Международное право», «Гражданское право», «Индивидуальные правовые акты по кадровым вопросам, вопросам

награждения, помилования, гражданства, присвоения почетных и иных званий» объединены в тематический раздел «Государство, общество, политика»;

-пять тематик «Семья», «Труд и занятость населения», «Социальное обеспечение и социальное страхование», «Образование. Наука. Культура», «Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм» - в тематический раздел «Социальная сфера»;

-пять тематик «Финансы», «Хозяйственная деятельность», «Внеэкономическая деятельность. Таможенное дело», «Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды», «Информация и информатика» - в тематический раздел «Экономика»;

-пять тематик «Оборона», «Безопасность и охрана правопорядка». «Уголовное право. Исполнение наказаний», «Правосудие», «Прокуратура. Органы юстиции. Адвокатура. Нотариат» - в тематический раздел «Оборона, безопасность, законность»;

-одна тематика «Жилище» включена в тематический раздел «Жилищно-коммунальная сфера»;

тематический раздел - тематический раздел, включающий вопросы, объединенные в соответствующие темы и тематики, наименование, которого содержится в перечне наименований 5 тематических разделов типового общероссийского тематического классификатора - «Государство, общество, политика», «Социальная сфера» (в том числе вопросы здравоохранения, культуры, образования, науки, социальной защиты населения, спорта), «Экономика» (в том числе вопросы промышленности, связи, сельского хозяйства, строительства, торговли, транспорта), «Оборона, безопасность, законность», «Жилищно-коммунальная сфера»;

тип жалобы - конкретное содержание жалобы: просьба автора обращения о восстановлении или защите нарушенных прав, свобод, законных интересов, прав, свобод и законных интересов других лиц; жалоба на действия (бездействие) должностных и уполномоченных лиц, в результате которых, по мнению автора обращения нарушены его права и свободы, созданы препятствия осуществлению его прав и свобод, на него незаконно возложена какая-либо обязанность, он незаконно привлечен к какой-либо ответственности;

тип заявления - конкретное содержание заявления: просьба автора обращения о содействии в реализации его конституционных прав, его конституционных свобод, конституционных прав других лиц, конституционных свобод других лиц; сообщения автора обращения о нарушении законов, о нарушении иных нормативных правовых актов, о недостатках в работе государственных органов, о недостатках в работе органов местного самоуправления, о недостатках в работе должностных лиц; критика автором обращения деятельности государственных органов, деятельности органов местного самоуправления, деятельности должностных лиц;

тип предложения - конкретное содержание предложения: рекомендация автора обращения по совершенствованию законов, иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов, деятельности органов местного самоуправления, рекомендация автора обращения по развитию общественных отношений, рекомендация автора обращения по улучшению социально-экономической сферы деятельности государства, иных сфер деятельности

государства, социально-экономической сферы деятельности общества, иных сфер деятельности общества;

типовой общероссийский тематический классификатор обращений граждан, организаций и общественных объединений - перечень тематических разделов, перечень тематик, перечень тем, включенных в соответствующие тематики, перечень вопросов и перечень подвопросов с присвоением соответствующих четырехзначных цифровых кодов подвопросам, вопросам, темам, тематикам и тематическим разделам;

типовой шаблон - подготовленный в ПОС шаблон ответа на сообщение/обращение, который определяет тип ответа и его текст, в котором могут меняться только те поля, которые вставлены в шаблоне;

уведомление - служебный документ, направляемый автору:

- о направлении его обращения на рассмотрение в другой(ие) государственный(е) орган(ы), орган(ы) местного самоуправления или иному(ым) должностному(ым) лицу(ам). в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

- о продлении на конкретное количество дней, но не более чем на 30 дней, срока рассмотрения его обращения в связи с направлением в другой(ие) государственный(е) орган(ы), орган(ы) местного самоуправления или иному(ым) должностному(ым) лицу(ам), запроса документов и материалов, в том числе в электронной форме, необходимых для рассмотрения обращения;

- о продлении на конкретное количество дней, но не более чем на 30 дней, срока рассмотрения его обращения с указанием причин продления, являющихся исключительным случаем;

- о направлении (переадресации) запроса в государственный(ые) орган(ы), орган(ы) местного самоуправления, его(их) должностному(ым) или уполномоченному(ым) лицу(ам), к полномочиям которых отнесено предоставление запрашиваемой информации;

- об отсрочке ответа на запрос с указанием ее причины и срока предоставления запрашиваемой информации, который не может превышать пятнадцати дней сверх установленного Федеральным законом от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» срока для ответа на запрос;

уполномоченное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее в государственном органе или органе местного самоуправления функции, предусмотренные Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» либо Федеральным законом от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

устный ответ на запрос - информация о деятельности государственных органов, органов местного самоуправления, предоставляемая в устной форме заявителю в ходе приема их руководителями или уполномоченными лицами, либо по телефону справочной службы государственного органа, органа местного самоуправления либо по телефонам должностных лиц. уполномоченных государственным органом, органом местного самоуправления на ее предоставление;

устный ответ на обращение - дающийся заявителю в ходе его личного приема:

- ответ в устной форме с согласия заявителя в случае, если изложенные заявителем в обращении в устной форме факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, с занесением соответствующей записи в карточку личного приема заявителя;
- отказ в дальнейшем рассмотрении обращения, если заявителю ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

фаст-трек - отдельный вид сообщений/обращений в ПОС и характеристика категории, подкатегории или факта сообщения/обращения, указывающая, что процесс обработки сообщения/обращения должен быть выполнен менее, чем за 30 дней;

ход работ - информация о процессе обработки сообщения/обращения в ПОС, содержащая перечень действий и совершивших их пользователей;

электронный документ - документированная информация, представленная в электронной форме, то есть в виде, пригодном для восприятия человеком с использованием электронных вычислительных машин, а также для передачи по информационно-телекоммуникационным сетям и обработки в информационных системах.

II. Требования к Порядку рассмотрения обращений граждан

6. Сроки рассмотрения письменных обращений граждан.

6.1 Обращения рассматриваются в течение **30 дней** со дня регистрации.

6.2 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 Усть-Катавского городского округа, его заместители, уполномоченные на то лица вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

6.3 Письменные обращения о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, рассматриваются в течение 20 дней со дня регистрации письменного обращения.

6.4 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 в муниципальном органе. Руководители муниципальных органов вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений граждан.

6.5 По запросам Уполномоченного по правам человека в субъекте Российской Федерации предоставления сведений, документов, материалов, иной информации, необходимой для осуществления его полномочий производится не позднее 15 дней со дня получения запроса, если в самом запросе не установлен иной срок.

6.6 По запросам депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, членов Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, Губернатора Челябинской области, Правительства Челябинской области, депутатов Законодательного Собрания Челябинской области, депутатов Собрания депутатов Усть-Катавского городского округа устанавливается срок исполнения - 15 дней. Продление срока не предусмотрено. Ответ заявителю,

органом местного самоуправления, в который поступил запрос не направляется. Материалы направляются в запрашивающий орган государственной власти, орган местного самоуправления для подготовки ответа заявителю. Ответы на все запросы подготавливаются за подписью главы или лиц, исполняющих его полномочия.

7. Требования к письменному обращению граждан.

7.1 Обращение гражданина в письменной форме в обязательном порядке должно содержать наименование органа местного самоуправления, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) заявителя, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответы или уведомление о переадресации обращения, изложение сути обращения, личную подпись и дату.

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

8. Требования к обращению в форме электронного документа.

В обращении, поступившем в форме электронного документа, гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты либо использует адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале или в иной информационной системе государственного органа или органа местного самоуправления, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

9. Условия, сроки и время личного приема граждан в администрации Усть-Катавского городского округа.

9.1 Личный прием граждан в администрации Усть-Катавского городского округа ведут глава Усть-Катавского городского округа Челябинской области, его заместители, уполномоченные на то лица.

9.2 Непосредственную организацию личного приема граждан главой Усть-Катавского городского округа, консультации граждан о порядке проведения личного приема осуществляет Общий отдел с понедельника по четверг с 08.30 до 17.00, в пятницу с 08ч.30 до 15ч.45, в предпраздничный день рабочее время сокращается на 1 час

9.3 График личного приема граждан главой Усть-Катавского городского округа и его заместителями, утверждается главой Усть-Катавского городского округа на год, доводится до сведения населения путем размещения в доступном месте (стенд) в администрации Усть-Катавского городского округа, а также на официальном сайте администрации Усть-Катавского городского округа в сети Интернет, средствах массовой информации.

9.4 Специалист общего отдела, оказывает информационно-консультационную помощь, в том числе в телефонном режиме.

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

10. Порядок подготовки и проведения приемов граждан в режиме видео-конференц-связи.

10.1 Прием граждан в режиме видео-конференц-связи (далее видеоприем) проводит уполномоченное лицо Администрации Президента Российской Федерации или уполномоченное лицо Аппарата полномочного представителя Президента Российской Федерации в Уральском федеральном округе по поручению Президента Российской Федерации по графику, утвержденному Администрацией Президента Российской Федерации или полномочным представителем Президента Российской Федерации в Уральском федеральном округе. Участие в видеоприеме в зависимости от поручения принимает глава Усть-Катавского городского округа или его заместители, курирующие соответствующее направление деятельности, заявленное по теме видеоприема. Информационный отдел администрации Усть-Катавского городского округа обеспечивает техническую организацию видеоприемов в администрации.

10.2 В ходе проведения видеоприема устанавливаются контрольные сроки исполнения поручения Президента Российской Федерации или полномочного представителя Президента Российской Федерации в Уральском федеральном округе.

10.3 Поручение снимается с контроля Администрацией Президента или полномочным представителем Президента Российской Федерации в Уральском федеральном округе в связи с его исполнением.

11. Требования к помещениям и местам, предназначенным для рассмотрения обращений граждан.

11.1 Помещения 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».

11.2 Рабочее место специалиста Общего отдела, осуществляющего рассмотрение обращений граждан, оборудуется компьютером и оргтехникой, обеспечивается доступ в сеть Интернет, присваивается электронный адрес (e-mail), выделяются бумага, расходные материалы, канцелярские товары.

11.3 Места ожидания личного приема должны соответствовать комфортным условиям для заявителей, обеспечиваться канцелярскими принадлежностями для написания письменных обращений, информационными стендами, оборудоваться стульями, столами, необходимым количеством мест для ожидания приема, питьевой водой.

12. Перечень оснований для отказа в рассмотрении обращения, по существу. 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, такое обращение в течение 7 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 оно 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 государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

В случае если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления, или жалобы, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение;

5) 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, глава Усть-Катавского городского округа или его заместители, уполномоченные на то лица 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.

В случае поступления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона на официальном сайте государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", гражданину, направившему обращение, в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается;

6) 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 государственный орган 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.

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

13. Последовательность действий:

- 1) прием письменных обращений граждан;
- 2) прием обращений в форме электронного документа;
- 3) прием сообщений о фактах коррупции в администрации Усть-Катавского городского округа на «Телефон доверия»;
- 4) предоставление гражданам справочной информации по устным запросам, поступившим в телефонном режиме;
- 5) прием от граждан (пользователей информации) запросов о предоставлении информации о деятельности администрации Усть-Катавского городского округа;
- 6) регистрация поступивших обращений граждан;
- 7) направление обращений граждан на рассмотрение по компетенции;
- 8) рассмотрение обращений граждан;
- 9) личный прием граждан;
- 10) личный прием граждан в режиме видео-конференц-связи;
- 11) постановка обращений граждан на контроль;
- 12) продление срока рассмотрения обращений граждан;
- 13) оформление ответов на обращения граждан;
- 14) предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращений граждан;
- 15) формирование подборок материалов по обращениям граждан и их хранение в архиве.
- 16) размещение данных о результатах рассмотрения обращений на информационном ресурсе ССТУ. РФ;
- 17) работа с сообщениями, поступившими в ОНФ.Помощь;
- 18) работа с сообщениями/обращениями, поступившими в ПОС.

14. Прием письменных обращений граждан:

- 1) письменное обращение гражданина может быть передано в ходе личного приема уполномоченным лицом администрации Усть-Катавского городского округа, поступить по почте, факсу, телеграфу с использованием иных средств связи, а также с сопроводительным документом из других государственных органов;
- 3) обращения, присланные по почте, поступившие по телеграфу, и документы, связанные с их рассмотрением, поступают в Общий отдел из приемной главы Усть-Катавского городского округа;
- 4) прием письменных обращений непосредственно от граждан производится специалистом Общего отдела. По просьбе обратившегося гражданина на копии его заявления ставится отметка «Принято» с указанием даты приема заявления и сообщается телефон для справок;
- 5) поступившие обращения граждан подлежат учету и регистрации в ЕАИС «Обращения граждан» и направлению для исполнения должностному лицу в соответствии с компетенцией.

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

1) обращения граждан в форме электронного документа поступают в Общий отдел из Интернет – приемной администрации Усть-Катавского городского округа (далее - Интернет-приемная) посредством авторизации в Личном кабинете, по системе межведомственного электронного документооборота (далее - МЭДО), Единого портала;

2) поступившие обращения граждан подлежат учету и регистрации в ЕАИС «Обращения граждан» и направлению для исполнения должностному лицу в соответствии с компетенцией.

16. Прием сообщений о фактах коррупции в администрации Усть-Катавского городского округа на «Телефон доверия»:

1) «Телефон доверия» администрации Усть-Катавского городского округа обеспечивает возможность гражданам обращаться по телефону с информацией о фактах коррупции в администрации Усть-Катавского городского округа и в муниципальных учреждениях Усть-Катавского городского округа;

2) приём информации осуществляется круглосуточно, в ручном и автоматическом режиме на телефон № 8-(351)672-57-50. Информация о телефоне размещается на информационном стенде и официальном сайте администрации Усть-Катавского городского округа;

3) регистрацию поступившей информации осуществляет специалист Общего отдела администрации Усть-Катавского городского округа;

4) сообщения, не содержащие информации о фактах коррупции в администрации Усть-Катавского городского округа, в муниципальных учреждениях Усть-Катавского городского округа, не рассматриваются;

5) сообщения, содержащие нецензурные либо оскорбительные выражения, не рассматриваются;

6) информационно-аналитическое сопровождение поступивших заявлений осуществляет начальник Общего отдела администрации Усть-Катавского городского округа;

7) сообщения, содержащие факты коррупции в администрации Усть-Катавского городского округа, в муниципальных учреждениях Усть-Катавского городского округа направляются в течение 7 дней с момента регистрации в государственный орган в соответствии с компетенцией;

8) материалы по рассмотрению сообщений, поступившие на «Телефон доверия» и информация на электронном носителе хранятся согласно номенклатуре дел в течение 5 лет.

17. Прием от граждан (пользователей информации) запросов о предоставлении информации о деятельности администрации Усть-Катавского городского округа:

1) запрос гражданина (физического лица) (далее именуется - пользователь информации) поступают в устном, письменном виде или в форме электронного документа;

2) запросы, направленные по почте, поступившие по интернету, факсу, и документы, связанные с их рассмотрением, поступают в Общий отдел из приёмной главы администрации Усть-Катавского городского округа;

3) запросы в форме электронного документа, поступают в Общий отдел в соответствии с ч. 1 п.15 настоящего Порядка;

4) прием письменных запросов непосредственно от пользователей информации производится специалистом Общего отдела;

5) запросы регистрируются в течение 3 дней с момента поступления с использованием ЕАИС «Обращения граждан»;

6) ежедневно зарегистрированные запросы с проектами резолюций после согласования с начальником Общего отдела передаются главе Усть-Катавского городского округа на рассмотрение для направления должностному лицу, в соответствии с компетенцией;

7) запрос информации по вопросам, не относящимся к компетенции администрации Усть-Катавского городского округа, направляется в течение 7 дней со дня регистрации соответствующему должностному лицу, в соответствующий орган государственной власти или готовится разъяснение за подписью должностного лица администрации Усть-Катавского городского округа;

8) должностное лицо, которому направлен запрос, вправе не рассматривать его по существу по основаниям, указанным в пункте 12 настоящего Порядка;

9) доступ пользователей информации к информации о деятельности администрации Усть-Катавского городского округа ограничивается в случаях, если указанная информация отнесена в установленном федеральным законом порядке к сведениям, составляющим государственную или иную охраняемую законом тайну;

10) запросы рассматриваются в течение 30 дней со дня его регистрации;

11) информация предоставляется в порядке, установленном статьями 7 и 19 Федерального закона от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления».

18. Регистрация обращений граждан, поступивших в письменной форме и форме электронного документа:

1) обращения, поступившие в Общий отдел, регистрируются в ЕАИС «Обращения граждан» в течение 3 дней с момента поступления;

2) специалист Общего отдела, ответственный за регистрацию обращений, распределяет их в ЕАИС между заместителями главы Усть-Катавского городского округа и специалистами по компетенции, осуществляющими подготовку ответов на обращения граждан;

3) приложенные к обращению документы (паспорта, трудовые книжки и др.), денежные знаки, ценные бумаги на хранение не принимаются. Составляется акт, подписываемый начальником Общего отдела и двумя служащими. 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) специалист, осуществляющий аннотацию обращений, проставляет в правом верхнем углу первой страницы письма регистрационный номер и дату регистрации (в случае если место, предназначенное для номера и даты, занято текстом письма, номер и дата может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение), прочитывает обращение, выявляет поставленные заявителем вопросы, проверяет обращение на повторность, осуществляет подбор предыдущих обращений, готовит проект резолюции;

5) обращения, направленные через Интернет-приемную поступают в форме электронного документа в ЕАИС «Обращения граждан», информация, указанная в обязательных полях для заполнения (фамилия, имя, отчество, адрес электронной почты, категория, содержание обращения) автоматически переносится в

электронную регистрационно-контрольную карточку (далее - ЭРКК) ЕАИС «Обращения граждан»;

б) в ЭРКК ЕАИС «Обращения граждан» указывается:

- дата обращения (проставляется автоматически в момент первоначального сохранения обращения), форма обращения, фамилия, имя, отчество заявителя (при наличии, в именительном падеже), адрес, место работы, должность, категория, пол.

Если обращение коллективное, то регистрируется автор, в адрес которого просят направить ответ. Общее число авторов указывается в аннотации письма. 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, виды и типы вопросов, в соответствии с общероссийским тематическим классификатором, кем рассмотрено обращение, количество листов;

- оперативная и дополнительная информация о ходе работы с обращением (в окне "Комментарии");

- скан обращения, содержание обращения, основная и дополнительная резолюции, перечень исполнителей, отметка о постановке на контроль, дата отправки исполнителю, прикрепленные ответы по результатам рассмотрения обращения;

7) ежедневно зарегистрированные письменные и электронные обращения, распечатанные на бумажном носителе, передаются заместителям главы Усть-Катавского городского округа и специалистам на рассмотрение в соответствии с компетенцией.

19. Направление обращений граждан на рассмотрение по компетенции:

1) обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию главы Усть-Катавского городского округа, направляются в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов. Перенаправление обращений в органы исполнительной власти и местного самоуправления осуществляется через ЕАИС «Обращения граждан». Дата перенаправления устанавливается автоматически. В федеральные органы государственной власти и иные организации обращения направляются в установленном порядке на бумажном носителе служащим общего отдела;

2) обращения о фактах возможных нарушений в сфере миграции рассматриваются главой Усть-Катавского городского округа и направляются в течение 5 дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти (Отдел МВД России по Усть-Катавскому городскому округу) с уведомлением гражданина, направившего обращения, о переадресации его обращения;

3) авторам писем направляется почтовая карточка, по обращениям в форме электронного документа заявителям направляется уведомление в электронной форме.

Уведомление гражданину содержит: регистрационный номер, дату регистрации обращения, наименование органа государственной власти, органа местного самоуправления, иные организации, в компетенцию которых входит рассмотрение

обращения. Почтовая карточка передается служащим в Общий отдел для направления на почтовый адрес «Почтой России». Уведомление в электронной форме направляется на указанный в обращении адрес электронной почты или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании. Отметка о направлении уведомления в электронном виде автоматически проставляется в ЭРКК.

4) Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

В случае если в связи с вышеуказанным запретом, 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 суд.

5) при рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

20. Рассмотрение обращений граждан.

20.1 обращения могут быть рассмотрены непосредственно в структурных подразделениях администрации Усть-Катавского горского округа (в том числе с выездом на место), или направлены на рассмотрение в государственные органы, органы местного самоуправления или должностному лицу, в соответствии с их компетенцией;

20.2 Обращения, направленные на рассмотрение нескольким адресатам, направляются исполнителям на бумажном носителе (копии) с отметкой о его получении и в электронном виде через ЕАИС «Обращения граждан». При этом необходимое количество копий документов для отправки готовится специалистом Общего отдела;

20.3 контроль за сроками исполнения осуществляет специалист Общего отдела. Ответ заявителю готовит каждый адресат, на имя которого направлено обращение;

20.4 если обращение поставлено на контроль федеральными органами государственной власти, подготовку проекта ответа осуществляет орган исполнительной власти Челябинской области, указанный в поручении первым, или указание подготовить проект ответа дается конкретному должностному лицу. Другие адресаты не позднее 7 дней до истечения срока представляют ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа;

20.5 обращения по вопросу обжалования действий (бездействия) должностного лица администрации Усть-Катавского городского округа рассматриваются в соответствии с Порядком замещения заместителей главы Усть-Катавского городского округа по решению закрепленных за ними вопросов.

20.6 обращения, поступившие в структурные подразделения администрации Усть-Катавского городского округа, рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации в Общем отделе, обращения о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, рассматриваются в течение 20 дней со дня регистрации;

20.7 в течение 7 дней со дня регистрации за подписью начальника Общего отдела направляются ответы (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 государственный орган, 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, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией;

- в обращении, содержится вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте государственного органа или органа местного самоуправления в информационнотелекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, сообщается электронный адрес официального сайта в информационнотелекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается;

- 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, по результатам проверки на повторность и неоднократность, не приводятся новые доводы или обстоятельства (в случае принятия решения в соответствии с частью 5 статьи 11 Федерального закона);

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

20.9 должностное лицо, в компетенцию которого входит рассмотрение обращения:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

- 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, органов дознания и органов предварительного следствия;

- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, несет ответственность за содержание подготовленного ответа за исключением случаев, указанных в пункте 12 настоящего Порядка;

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

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

20.10 орган местного самоуправления Усть-Катавского городского округа или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления Усть-Катавского городского округа 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;

20.11 должностное лицо, которому направлено обращение, вправе не рассматривать его по существу по основаниям, указанным в пункте 12 настоящего Порядка;

20.12 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.

20.13 при рассмотрении обращения гражданин имеет право:

- а) представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

- представленные дополнительные документы и материалы направляются за подписью должностного лица, рассмотревшего первичное обращение, в государственные органы власти, местного самоуправления или должностным лицам, в которые первичное обращение направлено для рассмотрения по компетенции вопросов;

- при поступлении обращения с просьбой об истребовании документов, автору направляется сообщение в письменной форме по почтовому адресу (при наличии) либо в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, о необходимости лично обратиться в Общий отдел для получения запрашиваемых документов и материалов;

- б) 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;

- ознакомление гражданина с документами и материалами (далее ознакомление), осуществляется на основании заявления, направленного в письменной форме, в форме электронного документа или изложенного в устной форме в ходе личного приема уполномоченным лицом Общего отдела.

- дата для ознакомления может быть определена по согласованию с гражданином в ходе личного приема, по телефону, указанному в обращении, направлением сообщения в электронной форме, в течение 10 дней с момента

поступления заявления. При отсутствии в обращении номера контактного телефона или адреса электронной почты, заявителю направляется письменный ответ с изложением порядка ознакомления.

В случае поступления обращения об ознакомлении в ходе личного приема, а также небольшого объема запрашиваемой информации, документы и материалы по обращению предоставляются заявителю непосредственно в день обращения.

Ознакомление проходит в присутствии специалиста Общего отдела, ответственного за хранение документов.

Заявитель вправе делать выписки, осуществлять фотографирование, снимать копии текста обращения, ответов и других документов, адресованных и ранее направленных ему с использованием собственных технических средств.

Для ознакомления предоставляются документы и материалы не более чем за 5 лет.

По завершении ознакомления в карточке личного приема делается соответствующая запись, ставится подпись ознакомившегося лица;

в) получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 59-ФЗ.

В случае, предусмотренном частью 5.1 статьи 11 59-ФЗ, на основании обращения с просьбой о предоставлении информации, затрагивающей интересы неопределенного круга лиц, в частности обжалование судебного решения в отношении неопределенного круга лиц, заявителю направляется уведомление о переадресации его обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов. Ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен на официальных сайтах данных государственных органов или органов местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» с соблюдением запрета на разглашение сведений, содержащихся в обращениях, а также сведений, касающихся частной жизни граждан, без их согласия;

г) обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

д) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения;

Поступившее заявление направляется за подписью должностного лица, рассмотревшего первичное обращение, в органы исполнительной власти, местного самоуправления или должностным лицам, куда для рассмотрения по компетенции было направлено первичное обращение для прекращения рассмотрения обращения.

21. Рассмотрение обращений граждан в рамках Соглашения о сотрудничестве между прокуратурой Челябинской области и Правительством Челябинской области при рассмотрении вопросов, содержащихся в обращениях граждан, взятых на особый контроль Генеральным прокурором Российской Федерации:

21.1 обращения регистрируются в ЕАИС «Обращения граждан» в течение 3 дней с момента поступления и направляются на рассмотрение по компетенции вопроса в исполнительные органы и органы местного самоуправления Челябинской области для подготовки информации в прокуратуру Челябинской области;

21.2. ответ заявителю не направляется;

21.3. по результатам рассмотрения, информация за подписью заместителя Губернатора, заместителя председателя Правительства (в пределах компетенции) в срок не позднее 15 календарных дней со дня поступления обращения направляется в прокуратуру Челябинской области.

22. Личный прием граждан:

22.1 организацию личного приема главы Усть-Катавского городского округа и его заместителями, консультацию граждан о порядке проведения личного приема главы Усть-Катавского городского округа и его заместителями, личный прием граждан, осуществляет специалист Общего отдела ежедневно, кроме выходных дней;

22.2 прием граждан осуществляется в порядке очереди по предъявлении документа, удостоверяющего личность. Время ожидания в очереди не более 15 минут;

22.3 правом личного приема в первоочередном порядке обладают Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации и полные кавалеры ордена Славы, ветераны и инвалиды Великой Отечественной войны, участники СВО, инвалиды I и II групп, ветераны и инвалиды боевых действий, родители (опекуны, попечители приемных родителей), на попечении которых находится трое и более детей, дети-сироты и дети, оставшиеся без попечения родителей;

22.4. специалист Общего отдела разъясняет гражданину порядок разрешения его вопроса, оформляет карточку личного приема гражданина на бумажном носителе, вносит в карточку личного приема (далее - КЛП) ЕАИС «Обращения граждан» краткую аннотацию обращения и результат приема;

22.5 если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию главы Усть-Катавского городского округа и его заместителей, гражданину дается разъяснение, куда ему следует обратиться;

22.6 проводится проверка истории обращений гражданина, осуществляется подборка всех имеющихся в Общем отделе материалов, касающихся данного заявителя;

22.7 личный прием главы Усть-Катавского городского округа и его заместителей осуществляется на основании графика приема граждан, который составляется на год и утверждается главой Усть-Катавского городского округа;

22.8 запросы о дополнительных документах и материалах, необходимых для проведения личного приема, в установленном порядке направляются в органы местного самоуправления или должностному лицу за подписью должностного лица, которое будет проводить личный прием;

22.9 специалист составляет регламент личного приема главы Усть-Катавского городского округа и его заместителей;

22.10 специалистом запрашивается актуализированная информация о заявителе и поставленной проблеме из органов местного самоуправления;

22.11 материалы к личному приему главы Усть-Катавского городского округа и его заместителей (оригинал письменного обращения, карточка личного приема, другие предоставленные гражданином документы) передаются руководителю, осуществляющему личный прием.

22.12 во время личного приема каждый гражданин имеет возможность изложить свое обращение устно либо в письменной форме;

22.13 письменное обращение гражданина, переданное в ходе личного приема, рассматривается в установленном порядке;

22.14 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 также откуда он получит ответ, либо разъясняет: где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу;

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

22.16. 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, о чем делается запись в КЛП ЕАИС «Обращения граждан».

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

22.17. должностное лицо, ведущее личный прием, принимает решение о постановке обращения на контроль;

22.18 по результатам личного приёма главой Усть-Катавского городского округа и его заместителями дается поручение компетентным лицам для дальнейшей работы по проблеме заявителя, поставленной на личном приеме, с указанием контрольного срока исполнения.

Специалист Общего отдела осуществляет рассылку документов исполнителям в установленном порядке через ЕАИС «Обращения граждан» или на бумажном носителе;

22.19 по итогам приема в ЭРКК ЕАИС «Обращения граждан» делается отметка о результатах приема;

22.20 информация о принятых мерах по обращениям граждан на личном приеме направляется на ознакомление руководителю, осуществлявшему личный прием.

Если не поступает дополнительных поручений, материалы снимаются с контроля руководителем, проводившим личный прием.

Если руководитель 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.

23 Прием граждан в режиме видео-конференц-связи:

23.1 видеоприем осуществляется посредством видео-конференц-связи с одновременным подключением трех сторон: Администрация Президента Российской Федерации (инициатор видеоприема), главный федеральный инспектор по Челябинской области аппарата Полномочного представителя Президента Российской Федерации в Уральском Федеральном округе (сторона, представляющая гражданина), Правительство области (сторона ответственная за решение вопроса);

23.2 участие гражданина в видеоприеме обеспечивает аппарат главного федерального инспектора по Челябинской области аппарата Полномочного представителя Президента Российской Федерации в Уральском Федеральном округе;

23.3 специалист Общего отдела направляет информацию об участнике видеоприема со стороны Усть-Катавского городского округа, в установленный срок в Правительство Челябинской области и обеспечивает своевременное предоставление материалов участнику видеоприема о возможности решения вопроса, заявленного на видеоприем;

23.4 итоговая информация по результатам видеоприема направляется в установленный срок в Правительство Челябинской области за подписью главы Усть-Катавского городского округа.

24. Выездной коллегиальный прием граждан (далее - выездной прием):

24.1 выездной прием проводится с участием заместителей Губернатора, глав муниципальных образований Челябинской области, должностных лиц прокуратуры Челябинской области, представителей Главного управления Министерства внутренних дел Российской Федерации по Челябинской области в муниципальных образованиях Челябинской области;

24.2 участие представителей Правительства в выездном приеме обеспечивает Управление обращений;

24.3 регистрация и направление на рассмотрение по компетенции вопроса обращений, поступивших в ходе выездного приема, осуществляется в ЕАИС «Обращения граждан»;

24.4 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 выездного приема, о чем делается запись в ЕАИС «Обращения граждан»;

24.5 обращения в письменной форме, поступившие в ходе выездного приема по вопросам ведения Правительства, направляются на рассмотрение за подписью заместителя Губернатора, участвовавшего в выездном приеме, в исполнительный орган власти, орган местного самоуправления по компетенции вопроса с указанием контрольного срока исполнения;

24.6 информация о принятых мерах по обращению гражданина на выездном приеме, направляется на ознакомление и снятие с контроля заместителю Губернатора, принимавшему участие в выездном приеме.

25. Постановка обращений граждан на контроль:

25.1 на контроль ставятся обращения граждан, в которых сообщается о конкретных нарушениях их законных прав и интересов, содержащие вопросы защиты прав детей, сообщения о возможных авариях и иных чрезвычайных ситуациях, по вопросам, имеющим общественное значение, поступившие с личного приема главы Усть-Катавского городского округа и его заместителей, а также с целью устранения недостатков в работе органов местного самоуправления;

25.2 контрольные поручения по обращениям, поступившим из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, других министерств и ведомств Российской Федерации, Аппарата полномочного представителя Президента Российской Федерации, главного федерального инспектора по Челябинской области, Законодательного Собрания Челябинской области, территориальных органов федеральных органов государственной власти подлежат исполнению в установленные действующим законодательством сроки;

25.3 контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляют специалист Общего отдела;

25.4 за 7 дней до контрольного срока в ЕАИС "Обращения граждан" подсветка ЭРКК меняется на красную, уведомляющую специалиста Общего отдела о завершении срока рассмотрения обращения;

25.5 специалист Общего отдела делает напоминания по телефону, в электронном виде через ЕАИС, готовит служебные записки за подписью начальника Общего отдела, об истечении срока рассмотрения обращения.

26. Продление срока рассмотрения обращений граждан:

26.1 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 со дня регистрации;

26.2 срок рассмотрения обращений, стоящих на контроле в Правительстве области, продляется путем направления уведомления в адрес заявителя с указанием причины продления;

26.3 обращение гражданина снимается с контроля должностным лицом Правительства области, поставившим обращение на контроль;

26.4 срок рассмотрения обращений, стоящих на контроле в Администрации Президента Российской Федерации, Аппарате Правительства Российской Федерации и иных федеральных органах государственной власти (далее именуются – вышестоящие органы 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.

Контрольное обращение считается исполненным только после направления, подписанного главой Усть-Катавского городского округа, ответа в вышестоящий орган государственной власти.

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

26.5 в случае продления срока рассмотрения обращения в ЭРКК ЕАИС «Обращения граждан» делается соответствующая отметка.

27. Оформление ответов на обращения граждан:

27.1 ответ подписывается должностным лицом, которому обращение направлялось на рассмотрение, либо уполномоченным на то лицом;

27.2 ответы в федеральные органы государственной власти о выполнении поручений по рассмотрению обращений граждан подписывает глава Усть-Катавского городского округа. Проект ответа готовит ответственный исполнитель, другие адресаты не позднее 7 дней до истечения срока представляют ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа;

27.3 текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать пояснения на все поставленные в письме вопросы.

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

27.4 в ответах на обращения, поставленных на контроль, должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения.

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

27.5 в ответах на обращения опосредованных лиц предлагается представить доказательства согласия гражданина на обработку персональных данных, оформленного в установленном порядке. Одновременно в ответе гражданину направляется рекомендация самостоятельно обратиться в письменном виде или в форме электронного документа для обеспечения гарантированной защиты персональных данных и неразглашения сведений, касающихся частной жизни заявителя;

27.6 в ответах заявителям, направившим заявление или жалобу в интересах других лиц, направляются разъяснения по существу поставленного в обращении вопроса, без разглашения сведений о персональных данных и частной жизни лиц, в интересах которых направлено обращение. Информация, содержащая персональные данные, предоставляется при наличии доказательства согласия гражданина, в интересах которого направлено обращение, оформленного в установленном порядке:

27.7 если на обращение дается промежуточный ответ, то заявитель уведомляется о продлении срока рассмотрения обращения;

27.8 если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались ответы по существу в соответствии с ранее направленными в администрацию Усть-Катавского городского округа Челябинской области обращениями, и при этом не приводятся новые доводы или обстоятельства, принимается решение о прекращении переписки по данному вопросу при условии, что ранее обращения направлялись в один и тот же государственный орган, орган местной самоуправления или одному и тому же должностному лицу.

При поступлении повторного обращения заявителю направляется ответ с разъяснениями по существу поставленных вопросов и возможностью предупреждения о прекращении переписки.

При поступлении дальнейших обращений по вышеуказанному вопросу заявителю направляется ответ о прекращении переписки с разъяснением его права обжаловать соответствующее действие (бездействие) в суд;

27.9 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;

27.10 ответы оформляются на бланках установленной формы в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в администрации Усть-Катавского городского округа. В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия, имя, отчество исполнителя и номер его служебного телефона;

27.11 ответ в виде отсканированного документа прикрепляется к ЭРКК ЕАИС «Обращения граждан» с дополнительным занесением краткого содержания в поле «Ответы по исполнению»;

27.12 специалистом Общего отдела проверяется правильность оформления ответа. При необходимости ответ возвращается исполнителю для доработки;

27.13 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);

27.14 ответы от исполнителя на обращения поступают в администрацию Усть-Катавского городского округа в электронном виде через ЕАИС «Обращения граждан» или на бумажных носителях в Общий отдел.

При поступлении ответа на бумажном носителе специалистом Общего отдела, он регистрируется, скан ответа заносится в ЭРКК. Ответы в электронной форме размещают в ЕАИС «Обращения граждан» специалистом Общего отдела и делается отметка о результате рассмотрения («поддержано», в том числе «меры приняты», «не поддержано», «разъяснено»).

Ответы на обращения, рассмотренные в администрации Усть-Катавского городского округа Челябинской области направляются заявителям или в вышестоящие органы власти (по контрольным обращениям) в письменной форме через Общий отдел организации документооборота, в форме электронного документа через ЕАИС «Обращения граждан» или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании. Ответ, отправленный в форме электронного документа, передается в архив на бумажном носителе. Сканированная копия ответа размещается в ЕАИС «Обращения граждан» специалистом Общего отдела в раздел ЭРКК «Ответы по обращению»;

27.15 обращения, снятые с контроля, помещаются в архив Общего отдела;

27.16 подборка материалов в архиве Общего отдела хранится под номером, присвоенным во время регистрации обращения в течении 5 лет;

28. Все исходящие документы по обращению (уведомление, напоминание, ответ, служебная записка) в обязательном порядке содержат ссылку на номер соответствующего обращения.

29. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращений граждан:

29.1 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;

29.2 предоставление информации о ходе рассмотрения обращений граждан осуществляет специалист Общего отдела;

29.3 информация предоставляется во время устных консультаций специалистом Общего отдела, ответственным за организацию личного приема и по телефону;

29.4 информация предоставляется по следующим вопросам:

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

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

- о распределении обязанностей между заместителями главы Усть-Катавского городского округа;
- о порядке работы с обращениями граждан в администрации Усть-Катавского городского округа;
- о графике приема граждан главой Усть-Катавского городского округа, его заместителями;

29.5 справочная информация по рассмотрению обращений граждан предоставляется заявителям ежедневно с понедельника по четверг 8.30 до 12.00 и с 13.00 до 17.00, в пятницу с 8.30 до 12.00 и с 13.00 до 16.30, в предпраздничный день рабочее время сокращается на 1 час;

29.6 при получении запроса по телефону специалист Общего отдела:

- называет наименование органа, в который обратился гражданин;
- представляется и предлагает гражданину 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 специалисту Общего отдела;

29.7 во время беседы с заявителем специалист Общего отдела должен четко произносить слова, избегать «параллельных» разговоров с окружающими людьми.

30. Формирование подборок материалов по обращениям граждан и их хранение в архиве Общего отдела.

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

30.2 сформированные дела помещаются для хранения в архиве Общего отдела, где располагаются в хронологическом порядке с учетом номера, присвоенного во время регистрации в ЕАИС «Обращения граждан».

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

30.3 подборки документов по обращениям, поставленным на контроль, хранятся в отдельных папках до истечения контрольного срока. После снятия с контроля документы помещаются в текущий архив Общего отдела;

30.4 архивные документы хранятся 5 лет;

30.5 документы граждан, обращавшихся в Правительство области два и более раза, хранятся в архиве по дате регистрации обращения;

30.6 специалисту Общего отдела запрещается изымать из переписки документы;

30.7 выдача копий документов по направленному в установленном порядке запросу органа местного самоуправления или должностного лица производится по согласованию с начальником Общего отдела.

31. Данные о результатах рассмотрения вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших в администрацию Усть-Катавского городского округа в письменной форме или в форме электронного документа и зарегистрированных в ЕАИС «Обращения граждан», а также поступивших посредством ПОС, систематически размещаются на информационном ресурсе ССТУ.РФ (далее - ССТУ.РФ) в разделе «Результаты рассмотрения обращений».

Выгрузка результатов осуществляется из ЕАИС «Обращения граждан».

Выгрузка данных по обращениям, поступившим из ПОС, осуществляется вручную специалистом Общего отдела посредством формирования файла архива *.zip и отправки его в раздел «Результаты рассмотрения обращений» через специальное программное обеспечение Веб-АРМ.

Ответы на обращения, поступившие от федеральных органов исполнительной власти Челябинской области, размещаются на ССТУ.РФ в ручном режиме специалистом Общего отдела, имеющим на ССТУ.РФ роль «Ответственное лицо за заполнение формы отчета о результатах рассмотрения обращений».

32. Работа с сообщениями, поступившими в ОНФ.Помощь.

Сообщения граждан, направленные в ходе прямой линии Президента Российской Федерации, поступают в администрацию Усть-Катавского городского округа через систему «ОНФ.Помощь» (далее - Система).

Вход в систему осуществляется по индивидуальному логину и паролю с дополнительной SMS-аутентификацией.

Работа с сообщениями граждан включает:

1. исполнение;
2. контроль исполнения сообщений.

Подготовка ответа на сообщение осуществляется Исполнителем в установленный срок.

На сообщения по вопросам, отнесенным к компетенции администрации Усть-Катавского городского округа исполнение (в том числе запрос информации) осуществляется Модератором;

- текст ответа размещается в редактируемом поле «ответ исполнителя», выбирается «тип решения», при необходимости прикрепляется сканированная копия ответа в формате «PDF» или «JPEG»;

- ответ заявителю направляется по почтовому адресу, адресу электронной почты, либо сообщается по телефону;

Контроль исполнения сообщений (проверка на соответствие вопроса содержанию ответа, согласование типа решения) осуществляет Куратор.

В случае если тип решения выбран некорректно, имеются дополнительные вопросы, замечания, сообщение направляется на повторное рассмотрение для исправления ошибок со статусом «повторная обработка».

После исправления замечаний сообщение повторно поступает на проверку Куратору.

Контроль исполнения сообщений, имеющих тип решения «отложенное решение» осуществляет Аналитик.

Ежемесячно в администрацию Усть-Катавского городского округа поступают напоминания о завершении срока исполнения и необходимости размещения ответа заявителю (если такие обращения есть) в сервисе «Среда».

33. Работа с сообщениями/обращениями, поступившими в ПОС.

Сообщения/обращения граждан, направленные через Единый портал государственных и муниципальных услуг, мобильное приложение «Решаем вместе», а также виджеты на сайтах органов государственной власти, поступают в администрацию Усть-Катавского городского округа посредством ПОС.

Сообщение/обращение регистрируется автоматически при поступлении в систему.

Работа с сообщениями/обращениями граждан включает:

1. координацию поступивших сообщений/обращений;
2. подготовку ответов;
3. согласование и утверждение подготовленных ответов;
4. запрос информации (направление без права подписи при необходимости);
5. контроль исполнения сообщений/обращений;
6. подготовку отчетов по работе с сообщениями/обращениями граждан.

При подготовке проекта ответа на обращение (в исключительном случае - сообщение), поступившее через ПОС, карточка обращения и прилагаемые материалы распечатываются на бумажном носителе и направляется для исполнения должностному лицу в соответствии с компетенцией.

Координатор направляет, поступившее сообщение/обращение на исполнение в соответствии с компетенцией или территориальной принадлежностью вопроса.

Если решение вопроса относится к компетенции федерального государственного органа, либо иного субъекта Российской Федерации, подключенных к ПОС, координатор перенаправляет сообщение/обращение в неподведомственный орган власти.

При отнесении вопроса сообщения к компетенции органа власти, не подключенного к ПОС, заявителю направляется ответ, содержащий информацию о необходимости самостоятельного обращения в компетентный орган власти с обязательным указанием контактных данных - почтового адреса, адреса электронной почты, телефона, ссылки на интернет-приемную (при наличии).

Перенаправление обращений, относящихся к компетенции органов власти, не подключенных к ПОС, осуществляется на бумажном носителе в течение 7 дней со дня поступления. Уведомление о перенаправлении обращения направляется заявителю через Единый портал.

Подготовка ответа на сообщение/обращение осуществляется координатором или исполнителем в срок, не превышающий 30 календарных дней или согласно фаст-треку в срок 3, 7, 10 календарных дней.

В случае если ответ на сообщение/обращение не может быть направлен в установленный срок, заявителю направляется промежуточный ответ с использованием механизма отложенного решения:

1. срок рассмотрения может быть продлен, в том числе по фаст-трекам, но не более чем на 30 дней со дня направления промежуточного ответа;
2. при направлении промежуточного ответа заявитель уведомляется о продлении срока рассмотрения сообщения/обращения.

Ответ на сообщение подписывается простой электронной подписью, ответ на обращение - усиленной квалифицированной электронной подписью руководителя и направляется гражданину посредством Единого портала.

Контроль исполнения сообщений/обращений (процесс обработки сообщений/обращений, мониторинг соблюдения регламентных сроков рассмотрения и уровня удовлетворенности, анализ данных, полученных в ходе рассмотрения сообщений) осуществляет куратор.

О приближении сроков рассмотрения куратор ежедневно уведомляет исполнителей в телефонном режиме, а также посредством сервиса «Среда».

В целях улучшения организации работы сообщения/обращения граждан и содержащиеся в них критические замечания систематически анализируются и обобщаются.