



ЧЕЛЯБИНСКАЯ ОБЛАСТЬ

## АДМИНИСТРАЦИЯ ЗЛАТОУСТОВСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА ПОСТАНОВЛЕНИЕ

27.03.2018 г. № 139-П

г. Златоуст

О внесении изменений в постановление Администрации Златоустовского городского округа от 03.08.2015 г. № 302-П «Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан в Администрации Златоустовского городского округа»

Руководствуясь Федеральный закон «О внесении изменений в Федеральный закон от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», с целью приведения муниципального нормативного правового акта в соответствие с действующим законодательством,

### ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Приложение к постановлению Администрации Златоустовского городского округа от 03.08.2015 г. № 302-П «Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан в Администрации Златоустовского городского округа» изложить в новой редакции (приложение).

2. Отделу по взаимодействию со средствами массовой информации Администрации Златоустовского городского округа (Тиунова О.О.) опубликовать настоящее постановление в официальных средствах массовой информации и разместить на официальном сайте Златоустовского городского округа в сети «Интернет».

3. Организацию выполнения настоящего постановления возложить на первого заместителя Главы Златоустовского городского округа Митрохина А.М.

Глава  
Златоустовского городского округа

В.А. Жилин



ПРИЛОЖЕНИЕ  
к постановлению Администрации  
Златоустовского городского округа  
от 27.03.2018 г. № 139-П

Порядок рассмотрения обращений граждан  
в Администрации Златоустовского городского округа

I. Общие положения

1. Порядок рассмотрения обращений граждан в Администрации Златоустовского городского округа (далее - Порядок) определяет сроки и последовательность действий при рассмотрении обращений граждан, систему взаимодействия между структурными подразделениями и должностными лицами Администрации Златоустовского городского округа, другими органами местного самоуправления, организациями Златоустовского городского округа, правила ведения делопроизводства по работе с обращениями граждан в Администрации Златоустовского городского округа (далее – Администрация ЗГО).

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) Устав Златоустовского городского округа;
- 5) Положение об отделе по работе с обращениями граждан.

3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется Главой Златоустовского городского округа (далее – Главой ЗГО), заместителями Главы Златоустовского городского округа (далее – заместителями Главы ЗГО), должностными лицами Администрации Златоустовского городского округа, осуществляющими работу с обращениями граждан и несущими установленную законодательством Российской Федерации ответственность за своевременность, полноту и правильность рассмотрения обращений граждан.

4. Организация работы с обращениями граждан возложена на отдел по работе с обращениями граждан Организационного управления Администрации Златоустовского городского округа (далее – отдел по работе с обращениями граждан).

Рассмотрение обращений граждан включает рассмотрение письменных обращений граждан, поступивших в том числе в электронной форме, и устных обращений граждан, поступивших в ходе личного приема.

Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

Информация о порядке рассмотрения обращений граждан предоставляется отделом по работе с обращениями граждан по адресу: 454200, город Златоуст, улица Таганайская, дом 1.

Адрес интернет-сайта Администрации Златоустовского городского округа: <http://zlat-go.ru/> (рубрика «Интернет-приемная»).

О фактах коррупции в органах местного самоуправления можно сообщить по телефону 622237.

#### 5. Круг заявителей.

Заявителями являются граждане Российской Федерации, объединения граждан, в том числе юридические лица, иностранные граждане и лица без гражданства.

## II. Требования к Порядку рассмотрения обращений граждан

#### 6. Сроки рассмотрения письменных обращений граждан.

Обращения рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации.

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 ЗГО, заместители Главы ЗГО или должностное лицо, либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

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

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.

По запросам 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.

#### 7. Требования к письменному обращению граждан.

Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать наименование органа местного самоуправления Златоустовского городского округа, 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 ответ, уведомление о переадресации обращения, изложение сути обращения, личную подпись и дату.

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

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

8. Условия, сроки и время личного приема граждан в Администрации ЗГО.

Личный прием граждан ведут Глава ЗГО и заместители Главы ЗГО в соответствии с графиком, утверждаемым Главой ЗГО на год, а также уполномоченные на то лица.

Непосредственную организацию личного приема граждан в Администрации ЗГО и консультации граждан о порядке проведения личного приема осуществляет отдел по работе с обращениями граждан в приёмные дни: понедельник, среда, четверг с 8.30 до 17.00, и предоставление консультаций справочного характера ежедневно по телефону.

График приёма граждан по личным вопросам доводится до сведения жителей округа через средства массовой информации, размещается на официальном сайте Златоустовского городского округа в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», а также информация о графике приёма размещена на стенде 1-го этажа здания Администрации ЗГО.

Предварительная запись на прием к Главе ЗГО и заместителям Главы ЗГО производится в отделе по работе с обращениями граждан на основании письменного заявления гражданина.

При личном приёме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

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

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».

Рабочие места служащих, осуществляющих обработку обращений граждан, оборудуются компьютерами и оргтехникой, позволяющими организовать исполнение государственной функции в полном объеме.

Отделу по работе с обращениями граждан обеспечивается доступ в сеть Интернет, присваивается электронный адрес (e-mail), выделяются: бумага, расходные материалы, конверты, канцелярские товары в количестве, достаточном для исполнения функции по рассмотрению обращений граждан.

Помещение отдела по работе с обращениями граждан расположено в здании Администрации ЗГО.

Места ожидания личного приема должны соответствовать комфортным условиям для заявителей, обеспечиваться канцелярскими принадлежностями для написания письменных обращений, информационными стендами и материалами, оборудоваться стульями, столами, необходимым количеством

мест для ожидания приема.

10. Перечень оснований для отказа в рассмотрении обращения. Обращение не рассматривается по существу, если:

1) в письменном обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ. Ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;

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

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

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

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

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, руководитель органа местного самоуправления, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу, при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение;

5.1) в письменном обращении, содержится вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте Златоустовского городского округа в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи 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;

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

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

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

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

11. Последовательность действий включает в себя:

- 1) приём письменных обращений граждан;
- 2) прием обращений в форме электронного документа;
- 3) приём сообщений о фактах коррупции в органах местного самоуправления на «Телефон горячей линии» (622237).
- 4) прием от граждан (пользователей информации) запросов о предоставлении информации о деятельности органов исполнительной власти Челябинской области;
- 5) регистрация поступивших письменных обращений граждан;
- 6) направление обращений граждан исполнителю на рассмотрение по компетенции;
- 7) рассмотрение обращений граждан;
- 8) личный прием граждан;
- 9) постановка обращений граждан на контроль;
- 10) продление срока рассмотрения обращений граждан;
- 11) оформление ответов на обращения граждан;
- 12) предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращений граждан;
- 13) формирование дел.

12. Прием письменных обращений:

1) основанием для начала рассмотрения письменного обращения гражданина является личное обращение гражданина к Главе ЗГО, заместителям Главы ЗГО или поступление обращения гражданина с сопроводительными документами из других государственных органов;

2) обращение может быть подано непосредственно гражданином либо

его представителем, поступить по почте, по факсу, по электронной почте, с использованием иных средств связи;

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

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

5) обращения, поступившие по факсу, по информационным системам общего пользования, подлежат рассмотрению в порядке, установленном для письменных обращений;

6) поступившие обращения граждан подлежат ежедневной регистрации их количества в «Журнале регистрации входящих обращений».

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

1) электронные обращения граждан ежедневно поступают в отдел по работе с обращениями граждан из Интернет-приемной Администрации ЗГО; из Правительства Челябинской области по системе ЕАИС «Обращения граждан»;

2) поступившие электронные обращения подлежат ежедневному учету их количества в «Журнале регистрации входящих обращений».

14. Прием сообщений о фактах коррупции в органах местного самоуправления Златоустовского городского округа на «Телефон «горячей линии»: 622237.

1) «Телефон «горячей линии» Администрации ЗГО обеспечивает гражданам возможность обращаться по телефону с сообщениями о фактах коррупции в органах местного самоуправления Златоустовского городского округа;

2) информация о телефоне размещена на официальном сайте Златоустовского городского округа в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

3) регистрацию поступивших сообщений осуществляют служащие отдела по работе с обращениями граждан;

4) сообщения, не содержащие информации о фактах коррупции в органах местного самоуправления Златоустовского городского округа, не рассматриваются;

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

6) служащие отдела по работе с обращениями граждан составляют краткую аннотацию на поступившее сообщение;

7) сообщения, содержащие факты коррупции в органах местного самоуправления Златоустовского городского округа, направляются в течение 7 дней с момента регистрации в отделе на рассмотрение в Прокуратуру г. Златоуста в соответствии с компетенцией.

15. Приём от граждан (пользователей информации) запросов о предоставлении информации о деятельности органов местного самоуправления:

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

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

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

16. Регистрация поступивших письменных обращений граждан:

1) поступившие в отдел по работе с обращениями граждан письменные обращения граждан регистрируются в течение 3 дней с момента поступления в автоматизированной информационной системе «Обращения граждан» (далее – АИС «Обращения граждан»);

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

3) служащий, осуществляющий аннотацию обращений, проставляет в правом верхнем углу первой страницы письма регистрационный штамп «Администрация Златоустовского городского округа. Отдел по работе с обращениями граждан» с указанием присвоенного письму регистрационного номера и даты регистрации (в случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение), прочитывает обращение, выявляет поставленные заявителем вопросы, проверяет обращение на повторность;

4) в электронной регистрационно-контрольной карточке (далее - ЭРКК) АИС «Обращения граждан» (приложение 1 к настоящему Порядку) указывается:

- фамилия, имя, отчество (при наличии) заявителя (в именительном падеже) и его адрес. Если обращение коллективное, то регистрируется автор, в адрес которого просят направить ответ. Коллективными являются также обращения, поступившие от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов;

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

- тематика, вид вопроса, в соответствии с общероссийским тематическим классификатором, кем рассмотрено обращение, и т.д.;

5) ежедневно зарегистрированные обращения передаются в приемную

Главы ЗГО, заместителей Главы ЗГО на рассмотрение в соответствии с компетенцией.

17. Направление обращений граждан исполнителю на рассмотрение:

1) письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию Главы ЗГО и заместителей Главы ЗГО, направляются в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

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

Письменные обращения о фактах возможных нарушений в сфере миграции направляются в течение 5 дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти (УФМС России по Челябинской области);

2) за подписью начальника Организационного управления гражданам готовятся разъяснения (сообщения, уведомления) в случае, если:

- в обращении обжалуется судебное решение;
- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- текст письменного обращения не поддается прочтению, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в орган местного самоуправления или должностному лицу (если фамилия гражданина и почтовый адрес поддаются прочтению);
- текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы;
- в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства (в случае принятия решения в соответствии с частью 5 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»);
- ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

3) авторам писем направляется уведомление, где указан регистрационный номер, дата регистрации письменного обращения, должность, фамилия, имя, отчество, должность должностного лица, рассмотревшего обращение, органы местного самоуправления, другие организации, в компетенцию которых входит рассмотрение обращения, ставится штамп с указанием фамилии, имени, отчества и телефона служащего, осуществляющего работу с обращением.

18. Рассмотрение обращений граждан:

1) обращения могут рассматриваться непосредственно в структурных

подразделениях Администрации ЗГО (в том числе с выездом на место), или их рассмотрение может быть поручено конкретному должностному лицу (исполнителю), либо направлены на рассмотрение в другие органы местного самоуправления Златоустовского городского округа в соответствии с их компетенцией;

2) поступившие в структурные подразделения Администрации ЗГО обращения рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации в отделе по работе с обращениями граждан, обращения о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции рассматриваются в течение 20 дней со дня регистрации;

3) документы, направленные на исполнение нескольким соисполнителям, направляются на исполнение по первому адресу в подлиннике, во второй и последующие - в копиях. При этом необходимое количество копий документов для отправки готовится служащими отдела по работе с обращениями граждан. Контроль за сроками исполнения осуществляет отдел по работе с обращениями граждан. Ответ заявителю готовит каждый исполнитель, указанный в поручении;

4) должностное лицо, в компетенцию которого входит рассмотрение обращения:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение. При этом он вправе пригласить заявителя для личной беседы, запросить в случае необходимости в установленном законодательстве порядке дополнительные материалы и получить объяснения у заявителя и иных юридических и физических лиц;

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

- подготавливает и дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 10 настоящего Порядка;

5) орган местного самоуправления или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, обязаны в течение 15 дней представлять документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок представления;

6) 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;

7) результатом выполнения действий по рассмотрению обращений граждан в уполномоченных органах местного самоуправления является

принятие ими мер по разрешению содержащихся в обращениях вопросов в течение 30 дней со дня регистрации обращения.

19. Личный прием граждан:

1) организация личного приема Главой ЗГО и заместителями Главы ЗГО, консультации граждан о порядке проведения личного приема осуществляет отдел по работе с обращениями граждан;

2) начальник или служащий отдела по работе с обращениями граждан консультирует заявителя не более 15 минут, разъясняя порядок разрешения его вопроса, оформляет карточку личного приема гражданина на бумажном носителе (приложение 2 к настоящему Порядку);

в случае повторного обращения осуществляется подборка всех имеющихся материалов, касающихся данного гражданина;

3) если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации ЗГО, гражданину дается разъяснение, куда ему следует обратиться;

4) повторный личный приём к Главе ЗГО и заместителям Главы ЗГО осуществляется не ранее получения гражданином ответа на предыдущее обращение по этому вопросу;

5) личный прием осуществляется на основании графика приема граждан, который составляется на год и утверждается Главой ЗГО;

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

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

8) обращение гражданина, переданное в ходе личного приема, рассматривается в установленном порядке как письменное обращение;

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

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

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

12) контроль за сроками исполнения поручений с личного приёма осуществляет отдел по работе с обращениями граждан;

13) результатом приёма граждан является разъяснение по существу вопроса, с которым обратился заявитель, либо принятие должностным лицом, осуществляющим приём, решения по существу поставленного вопроса

(в течение 30 дней), либо направление поручения для рассмотрения обращения заявителя в уполномоченный орган (в течение 7 дней).

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

15) по итогам приема в карточке личного приема и ЭРКК делается отметка о результатах приема;

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

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

#### 20. Постановка на контроль обращений граждан:

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

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

3) за 7 дней до истечения срока рассмотрения обращений граждан в адрес исполнителя направляется напоминание о необходимости своевременной подготовки ответа.

При непредоставлении ответа в установленные сроки исполнителям направляется предупреждение, в этом случае специалистами отдела по работе с обращениями граждан готовится служебная записка о нарушении сроков исполнения поручения;

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

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

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

6) решение о снятии с контроля обращений граждан принимают

руководители и другие должностные лица, ответственные за своевременное и правильное рассмотрение обращений граждан, поставившие обращения на контроль;

7) на обращениях, взятых на контроль, перед направлением их на рассмотрение проставляется штамп «На контроле»;

8) контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляют специалисты отдела по работе с обращениями граждан.

#### 21. Продление срока рассмотрения обращений граждан:

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

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

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

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

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

#### 22. Оформление ответов на обращения граждан:

Результатом процедуры оформления ответа на обращение является ответ заявителю по существу. Блок-схема рассмотрения обращения заявителя (приложение 3 к настоящему Порядку).

1) ответ подписывается должностным лицом, которому направлялось обращение на рассмотрение, с обязательной ссылкой на регистрационный номер и дату обращения;

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

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

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

4) ответы на обращения оформляются на бланках установленной формы, в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в Администрации ЗГО или структурного подразделения; в левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия, имя, отчество исполнителя и номер его служебного телефона;

5) к ответу прилагаются подлинники документов, приложенные к обращению, если в нём содержится просьба об их возврате. Если в обращении не содержится просьба о возврате документов, они хранятся в деле;

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

7) в отделе по работе с обращениями граждан контролируется правильность и полнота предоставления ответов на обращения граждан. При

необходимости ответ возвращается исполнителю для доработки;

8) при поступлении ответа служащими отдела по работе с обращениями граждан ставится штамп, в ЭРКК делается отметка о дате поступления ответа и заносится его краткое содержание и результат рассмотрения обращения («разъяснено», «поддержано», «меры приняты», «не поддержано»).

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

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

11) ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Администрацию ЗГО в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Администрацию ЗГО в письменной форме. Кроме того, на поступившее в Администрацию ЗГО обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен на официальном сайте Администрации ЗГО в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

23. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращений граждан:

1) при рассмотрении обращения гражданин имеет право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

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

3) информация предоставляется по следующим вопросам:

о поступлении, дате регистрации и регистрационном номере обращения;

о направлении обращения на рассмотрение в уполномоченный орган;

о продлении срока рассмотрения обращения;

об отказе в рассмотрении обращения;

о результатах рассмотрения обращения;

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

распределении обязанностей между заместителями Главы ЗГО;

о порядке работы с обращениями граждан в Администрации ЗГО;

о графике приема граждан Главой, заместителями Главы ЗГО;

4) справочная информация по рассмотрению обращений граждан

предоставляется заявителям в приёмные дни: понедельник, среду и четверг с 8.30 до 17.00 часов, в предпраздничный день - с 8.30 до 16.15 часов, перерыв – с 12.00 до 12.30 часов;

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

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

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

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

3) архивные документы хранятся 5 лет;

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

Приложение 1  
к порядку рассмотрения  
обращений граждан в Администрации  
Златоустовского городского округа

Электронная регистрационно-контрольная карточка

Файл Действия Операции Классификаторы Справочники Обращения граждан Отчеты Служебные функции Сервис Окна Помощь

Регистрационный номер: 981 Дата регистрации: 15.06.15

Источник: Личное Статус: Закрыто (спис... Рассмотрено коллегиально

Сопроводительное письмо  
Номер исх: Дата: Контроль: Нет  
Дата: Ответ: Да  
Заявитель: Хаджимуратова Галина Сергеевна Категория: коллективное  
Улица: бр.Пудовкиных Дом: 4-9  
Телефон: E-mail:  
Место работы: Другие данные:

Содержание  
О благоустройстве придомовой территории (асфальтирование, демонтаж сломанной хоккейной коробки).

Вопросы обращения и исполнители

ОК Закрыть Переадресация Уведомления Связи Печать

Кем рассмотрено:  
Пликин А.В.  
Добавить Удалить  
Дата рассмотрения: 15.06.15  
Резолюция:  
Срок исполнения: 15.07.15  
История рассмотрения  
Номер и дата ответа  
5903 06.07.15  
Код 961

Справочник: Обращения 2015 год, Письменное обра...

Приложение 2  
к порядку рассмотрения  
обращений граждан в Администрации  
Златоустовского городского округа

Карточка личного приёма гражданина на бумажном носителе

Рег. № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

Фамилия, Имя, Отчество \_\_\_\_\_

Место работы и должность \_\_\_\_\_

Домашний адрес (подробно) \_\_\_\_\_

Телефон \_\_\_\_\_

| Дата приема | Кем принят | Содержание просьбы, заявления, жалобы (подчеркнуть) | Решение и отметка о контроле исполнения |
|-------------|------------|-----------------------------------------------------|-----------------------------------------|
|             |            |                                                     |                                         |
|             |            |                                                     |                                         |
|             |            |                                                     |                                         |
|             |            |                                                     |                                         |
|             |            |                                                     |                                         |
|             |            |                                                     |                                         |
|             |            |                                                     |                                         |

Поручения Главы ЗГО (заместителя главы) с личного приёма

|  |  |
|--|--|
|  |  |
|  |  |
|  |  |

Согласен (-на) на обработку персональных данных:

Приложение 3  
к порядку рассмотрения  
обращений граждан в Администрации  
Златоустовского городского округа

Блок-схема порядка  
рассмотрения обращений  
граждан

