



**АДМИНИСТРАЦИЯ КАРАБАШСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА
ЧЕЛЯБИНСКОЙ ОБЛАСТИ**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 31.03.2025 № 253
г. Карабаш

Об утверждении «Порядка
рассмотрения обращений
граждан в администрации
Карабашского городского
округа»

С целью приведения в соответствие с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и контроля за порядком рассмотрения обращений граждан в администрации Карабашского городского округа,
ПОСТАНОВЛЯЮ:

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

2. Постановление администрации Карабашского городского округа № 1093 от 30.10.2023 г. «Об утверждении «Порядка рассмотрения обращений граждан в администрации Карабашского городского округа»» считать утратившим силу.

3. Отделу организационно-контрольной работы администрации Карабашского городского округа разместить настоящее постановление на официальном сайте администрации Карабашского городского округа <http://www.karabash-go.ru>.

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на исполняющего обязанности заместителя главы Карабашского городского округа по общим вопросам А.В. Сидорова.

Глава
Карабашского городского округа

П.А. Титов

Приложение
Утвержден постановлением
администрации Карабашского
городского округа
от 31.03.2025г № 253

ПОРЯДОК

рассмотрения обращений граждан в Администрации Карабашского
городского округа

I. Общие положения

1. Порядок рассмотрения обращений граждан в администрации Карабашского городского округа (далее - Порядок) определяет сроки и последовательность действий при рассмотрении обращений граждан, систему взаимодействия между структурными подразделениями и должностными лицами администрации Карабашского городского округа (далее – администрация), другими государственными и муниципальными органами и учреждениями Карабашского городского округа, правила ведения делопроизводства по обращениям граждан в администрации Карабашского городского округа.

2. Нормативные правовые акты, являющиеся основанием для разработки Порядка в администрации Карабашского городского округа (далее – администрация КГО):

- Конституция Российской Федерации;
- Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 04 августа 2023 года № 480-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»»;
- Закон Челябинской области от 27.08.2009 г. № 456-ЗО «О рассмотрении обращений граждан»;
- Устав Карабашского городского округа;
- иные Федеральные законы и законы Челябинской области, а также правовые акты Карабашского городского округа.

3. Основные термины, используемые в Порядке:

автор обращения (автор/заявитель) — гражданин Российской Федерации, иностранный гражданин, лицо без гражданства, объединение граждан, в том числе юридических лиц, обративший(ее)ся в письменной

форме, в форме электронного документа, или устной форме в государственный орган, орган местного самоуправления, в государственное или муниципальное учреждение или иную организацию, осуществляющее(ую) публично значимые функции, к должностному или уполномоченному лицу;

адресат — государственный орган, орган местного самоуправления, государственное или муниципальное учреждение или иная организация, осуществляющее(ая) публично значимые функции, в адрес которого(ой) направлено обращение, или должностное лицо, на имя которого направлено обращение;

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;

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

заявитель — гражданин Российской Федерации, иностранный гражданин, лицо без гражданства, представитель объединения граждан, в том числе юридических лиц, обратившийся в устной форме в государственный орган, орган местного самоуправления, государственное или муниципальное учреждение или иную организацию, осуществляющее(ую) публично значимые функции, к руководителю — соответствующего — органа, учреждения или — организации, уполномоченному лицу;

обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа, с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал»), Интернет-приемной администрации обеспечивающей аутентификацию граждан, предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления;

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;

коллективное обращение - обращение двух или более лиц, а также обращение, принятое на митинге или собрании и подписанное организаторами или участниками митинга, собрания;

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

«много пишущий автор» — автор обращения, направивший 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, одному и тому же должностному или уполномоченному лицу три и более обращения по разным вопросам;

направление обращения по компетенции — направление должностным лицом либо уполномоченным лицом обращения автора(ов) с сопроводительным документом в соответствующий(е) государственный(е) орган(ы), орган(ы) местного самоуправления и(или) соответствующему(им) должностному(ым) лицу(ам), в государственное(ые) или муниципальное(ые) учреждение(я), осуществляющее(ие) публично значимые функции, иную(ые) организацию(и) и ее(их) 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» к обращениям 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;

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

неоднократное обращение — второе и более обращение одного(их) и того(ех) же автора(ов)/заявителя 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;

нецензурное обращение — обращение, заявителя(ей), содержащее ненормативную лексику (непристойного характера);

обращение - изложенные в письменной или в форме электронного документа предложение, заявление, жалоба или ходатайство;

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

обращение в устной форме — обращение заявителя 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;

ответ на обращение — служебный документ, направляемый автору(ам)/заявителю в письменной форме по почтовому адресу либо в форме электронного документа по адресу электронной почты, а так же размещенный в федеральной государственной информационной системе «Единый портал» в котором содержится информация:

- 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);
- 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;
- 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;
- информирование о невозможности рассмотрения обращения, и ответа по существу поставленных вопросов, если обращение было направлено в форме электронного документа в информационно-коммуникационной сети «Интернет», не обеспечивающих обязательной процедуры идентификации и аутентификации и (или) аутентификации.
- 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 государственное(ые) или муниципальное(ые) учреждение(я), осуществляющее(ие) публично значимые функции, иную(ые) организацию(и) и их должностному(ым) лицу(ам), 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, 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, в форме электронного документа, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал» вопроса в связи с недопустимостью разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

повторное обращение — второе обращение одного(их) и того(их) же автора(ов)/заявителя 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, обоснованности и удовлетворении заявления или жалобы;

подлинник обращения — первый или единичный экземпляр подлинного обращения;

предложение - рекомендация заявителя по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных — отношений, улучшению деятельности государства и общества в социально-экономической и иных сферах;

«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», «не поддержано»;

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»;

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.

4. Рассмотрение обращений граждан осуществляется Главой Карабашского городского округа, заместителями Главы Карабашского городского округа (далее — его заместителями), несущими установленную законодательством Российской Федерации и Челябинской области

ответственность за своевременность, полноту и правильность рассмотрения обращений граждан.

5. Организация работы с обращениями граждан в Администрации возложена на отдел организационно-контрольной работы Администрации (далее – отдел ОКР).

6. Рассмотрение обращений граждан в Администрации включает рассмотрение обращений граждан в письменной форме, поступивших в электронной форме через официальный сайт Администрации в сети «Интернет», в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал» и устных обращений граждан, поступивших в ходе личного приема граждан,.

7. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно

II. Требования к Порядку рассмотрения обращений граждан

1. Информирование

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

- с использованием средств телефонной связи, средств массовой информации, издания информационных материалов;
- посредством размещения на официальном сайте Администрации в информационно – коммуникационной сети Интернет.

9. Местонахождение администрации Карабашского городского округа: Челябинская обл., 456143, город Карабаш, ул. Metallургов, 3, каб. 204; контактный телефон (телефон для справок): 8(351-53) 2-46-08; сайт Администрации: <http://www.karabash-go.ru>; адрес электронной почты: admkarabash@mail.ru; время работы: с 8.30 часов до 17.30 часов ежедневно кроме выходных и праздничных дней, в предвыходной и предпраздничный день с 8:30 до 16:15., с 12.30 часов до 13.15 часов обеденный перерыв;

10. Информация о местонахождении отдела по работе с обращениями граждан, об утвержденном графике проведения личного приема граждан, контактных телефонах сообщается устно по телефону, размещается на официальном сайте Администрации, на информационных стендах в помещениях, предназначенных для приема граждан, в средствах массовой информации.

11. При ответах на телефонные звонки и устные обращения начальник и специалисты отдела ОКР подробно, в вежливой (корректной) форме информирует обратившихся граждан по интересующим их вопросам.

12. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчества и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

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

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

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

15. Граждане в обязательном порядке информируются:

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

2. Получение консультаций

16. Консультации по вопросам исполнения рассмотрения обращений граждан предоставляется специалистом по работе с обращением граждан Администрации.

17. Консультации предоставляются по вопросам:

- требований к оформлению письменного обращения;
- требований к заявителю, пришедшему на личный прием граждан;
- места проведения и графика личного приема граждан;
- порядка и сроков рассмотрения обращений граждан;
- порядка обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе рассмотрения обращений граждан.

3. Требования к обращению граждан в письменной форме

18. Обращение гражданина в письменной форме в обязательном порядке должно содержать:

- наименование органа местного самоуправления либо фамилию, имя, отчество (последнее при наличии) должностного лица, в чью компетенцию входит решение по данному обращению;
- фамилию, имя, отчество (последнее — при наличии) заявителя, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения;

- изложение сути обращения;
- личную подпись заявителя и дату.

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

19. Обращение, поступившее в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты либо использует адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на «Едином портале» или иной информационной системе 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 либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

4. Сроки рассмотрения обращений граждан

20. 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 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», руководитель государственного органа или органа местного самоуправления, 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.

21. Обращения в письменной форме о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, рассматриваются в течение 20 дней со дня регистрации письменного обращения.

22. Рассмотрение обращений граждан в письменной форме, 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 государственном органе. Администрация Карабашского городского округа вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений граждан.

5. Порядок рассмотрения обращений граждан поступивших в ходе личного приема

23. Личный прием граждан в Администрации ведет Глава Карабашского городского округ, заместители Главы Карабашского городского округа, руководители структурных подразделений Администрации.

24. Непосредственную организацию личного приема граждан в Администрации (далее личный прием), текущий прием и консультации граждан о порядке проведения личного приема осуществляет специалист по работе с обращениями граждан Администрации ежедневно с 8:30 до 17:30, кроме выходных и праздничных дней, в предвыходной и предпраздничный день — с 8:30 до 16:15.

25. График личного приема граждан доводится до сведения населения путем размещения его в доступном месте в помещении Администрации, а также на официальном сайте Администрации в информационно – коммуникационной сети Интернет, средствах массовой информации.

26. Предварительная запись на личный прием к Главе Карабашского городского округа и его заместителям производится в отделе ОКР.

27. Специалист отдела ОКР оказывают гражданам информационно-консультационную помощь.

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

29. Перечень лиц, имеющих право на личный прием вне очереди:

- инвалиды и участники Великой Отечественной войны;
- инвалиды Вооруженных Сил;
- граждане с ограниченными физическими возможностями;
- граждане, имеющие детей-инвалидов.

6. Результат рассмотрения обращения

30. Результатом рассмотрения обращения гражданина является предоставление заявителю письменного ответа по существу поставленных вопросов или уведомления о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

31. Результатом рассмотрения устного обращения гражданина в ходе личного приема является устный ответ с согласия заявителя 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, либо письменный ответ по существу поставленных вопросов;

7. Перечень оснований для отказа в рассмотрении обращения

32. Обращение не рассматривается по существу, если:

- в обращении в письменной форме не указана фамилия гражданина, направившего обращение, и 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

подготавливающим, совершающим или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;

- в обращении обжалуется судебное решение, и оно в течение семи дней со дня регистрации подлежит возврату гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;
- в обращении в письменной форме, в форме электронного документа 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;
- текст обращения в письменной форме не поддается прочтению. Ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;
- текст обращения в письменной форме, 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, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.
- в обращении гражданина в письменной форме, содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель государственного органа, 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.⁴
- в обращении гражданина в письменной форме, содержится вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», на официальном сайте данных администрации Карабашского 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.

- 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 рассмотрения обращений граждан.

8. Последовательность действий по рассмотрению обращений граждан

33. Последовательность действий при приеме обращений граждан в письменной форме, и в форме электронного документа, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал», Интернет-приемной администрации обеспечивающей аутентификацию граждан, приеме от граждан (пользователей информации) запросов о предоставлении информации о деятельности органов местного самоуправления:

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

34. Последовательность действий при приеме обращений граждан, поступивших в ходе личного приема:

- предварительная запись на личный прием к Главе Карабашского городского округа или его заместителям, заполнение регистрационно-контрольной карточки обращения;
- личный прием граждан;
- устный ответ дается в ходе личного приема, о чем делается запись в регистрационно-контрольной карточке обращения или направление

обращения исполнителю на рассмотрение для подготовки письменного ответа;

- постановка обращений граждан на контроль;
- оформление письменного ответа на обращение граждан;
- предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращений граждан;
- формирование подборок материалов по обращениям граждан и их хранение в архиве.

9. Прием обращений в письменной форме

35. Основанием для начала рассмотрения обращения гражданина в письменной форме является письменное обращение гражданина в Администрацию или поступление обращения гражданина в письменной форме с сопроводительным документом из других государственных или муниципальных органов.

36. Обращение в письменной форме может быть подано непосредственно гражданином либо его законным представителем, поступить по почте, фельдъегерской связью, в форме электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал», Интернет-приемную администрации обеспечивающей аутентификацию граждан.

37. Обращения в письменной форме, присланные через почтовое отправление, поступившие по телеграфу, в форме электронного документа, с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал», Интернет-приемную администрации обеспечивающей аутентификацию граждан, и документы, связанные с их рассмотрением, поступают в отдел ОКР.

38. Прием обращений в письменной форме непосредственно от граждан производится специалистом отдела ОКР. По просьбе обратившегося гражданина на копии его заявления ставится штамп отдела по работе с обращениями граждан с указанием даты приема заявления и указывается телефон для справок.

39. Обращения, поступившие по факсу, по информационным системам общего пользования, не отвечающих требованиям обязательной идентификации и (или) аутентификации не подлежат рассмотрению в порядке, установленном для обращений в письменной форме;

40. Поступившие обращения граждан подлежат ежедневному учету их количества в «Журнале регистрации обращений граждан в администрацию Карабашского городского округа» (далее – журнал регистрации).

41. Обращения в письменной форме, содержащие нецензурные либо оскорбительные выражения, не рассматриваются и не регистрируются.

42. Обращения в письменной форме, содержащие факты коррупции в органах исполнительной власти Челябинской области и администрации Кыштымского городского округа, направляются в течение 7 дней с момента

регистрации в отделе ОКР на рассмотрение в Прокуратуру г. Карабаша или в межмуниципальный отдел МВД РФ «Карабашский» Челябинской области в соответствии с компетенцией.

43. Журнал регистрации, регистрационно – контрольные карточки обращений, обращения в письменной форме, информация на электронном носителе хранятся согласно номенклатуре дел в течение 5 лет.

10. Регистрация поступивших обращений граждан в письменной форме, в форме электронного документа, с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал», и Интернет-приемной администрации обеспечивающей аутентификацию граждан

44. Поступившие в отдел ОКР обращения граждан в письменной форме, в форме электронного документа, с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал», Интернет-приемной администрации обеспечивающей аутентификацию граждан, регистрируются в течение 3 дней с момента поступления в автоматизированной информационной системе «Обращения граждан» (далее именуется - ЕАИС «Обращения граждан»).

45. Приложенные к обращению документы (паспорта, трудовые книжки и другие), денежные знаки, ценные бумаги на хранение не принимаются. Составляется акт, подписываемый начальником отдела ОКР и двумя специалистами администрации. Акт составляется, если в конверте нет документа, упомянутого автором письма, а также на заказные письма с уведомлением, в которых при вскрытии не обнаружено письменное вложение.

46. Специалист отдела ОКР, осуществляющий аннотацию обращений граждан, проставляет в правом нижнем углу первой страницы письма регистрационный штамп «Администрация Карабашского городского округа Челябинской области (обращения 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 гражданина, выявляет поставленные заявителем вопросы, проверяет обращение на повторность, осуществляет подбор предыдущих обращений, готовит проект резолюции.

47. В электронной регистрационно-контрольной карточке (далее именуется - ЭРКК) ЕАИС «Обращения граждан» указывается:

- фамилия, имя, отчество заявителя (в именительном падеже) и его адрес. Если обращение коллективное, то регистрируется автор обращения, 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 обращения;
- вид вопроса, кем рассмотрено обращение, количество листов;
- оперативная и дополнительная информация о ходе работы с обращением (в дополнительном окне).

48. Ежедневно зарегистрированные обращения передаются на рассмотрение Главе Карабашского городского округа, заместителям главы Карабашского городского округа и структурным подразделениям Администрации Карабашского городского округа в соответствии с компетенцией.

49. Обращения списываются «в дело» за подписью начальника отдела ОКР в случаях, указанных в пункте 32.

50. Обращения, в которых поднимаются вопросы, входящие в компетенцию муниципальных учреждений, предприятий, направляются на рассмотрение по принадлежности за подписью заместителя главы Карабашского городского округа по общим вопросам, с уведомлением об этом гражданина.

11. Направление обращений граждан исполнителю на рассмотрение

51. Обращения в письменной форме, в форме электронного документа, с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал», Интернет-приемной администрации обеспечивающей аутентификацию граждан, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации, направляются в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, для сведения.

52. В случае если решение поставленных в обращении в письменной форме вопросов относится к компетенции нескольких должностных лиц, копия обращения в течение 7 дней со дня регистрации направляется соответствующим должностным лицам.

53. За подписью начальника отдела ОКР готовятся письменные разъяснения (сообщения, уведомления) в случаях, 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 обращения в письменной форме 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);

- в обращении гражданина в письменной форме, в форме электронного документа, с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал», Интернет-приемную администрации обеспечивающей аутентификацию граждан содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;
- ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

12. Рассмотрение обращений граждан

54. Обращения могут рассматриваться непосредственно в структурных подразделениях Администрации (в том числе с выездом на место), или их рассмотрение может быть поручено муниципальной организации или конкретному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

55. Поступившие в структурные подразделения администрации обращения рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации в отделе ОКР.

56. В случае если поручение о рассмотрении обращения направлено на рассмотрение в муниципальную организацию в соответствии с их компетенцией, отдел ОКР оформляет уведомление заявителю о, том, куда направлено его обращение на рассмотрение и откуда он получит ответ.

57. Документы, направленные на исполнение нескольким соисполнителям, направляются на исполнение в копиях. При этом необходимое количество копий документов для отправки готовится специалистом отдела ОКР. Контроль за сроками исполнения осуществляет тот же отдел. Ответ заявителю готовит каждый исполнитель, указанный в резолюции.

58. Если обращение поставлено на контроль федеральными органами государственной власти, Правительством Челябинской области, подготовку ответа им осуществляет исполнитель, указанный в поручении первым, или указание подготовить ответ дается конкретному исполнителю.

59. Соисполнители не позднее 7 дней до истечения срока исполнения поручения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа;

60. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения гражданина:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение в письменной форме;
- запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных

органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов;

- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 32 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;
- Администрация или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, обязаны в течение 15 дней представлять документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок представления;
- должностное лицо, которому направлено обращение, вправе не рассматривать его по существу по основаниям, указанным в пункте 32 настоящего Порядка.

61. Если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть дан ответ, но содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

Если в обращениях граждан приведены факты коррупции в муниципальных органах Карабашского городского округа, указанные обращения направляются в структурное подразделение Администрации, осуществляющее рассмотрение данных вопросов.

13. Постановка на контроль обращений граждан

62. На контроль ставятся обращения граждан, в которых сообщается о конкретных нарушениях их законных прав и интересов.

63. Контроль осуществляется за исполнением поручений по обращениям, поступившим из Правительства Российской Федерации, от депутатов Собраний депутатов Карабашского городского округа, с личного приема Главы Карабашского городского округа и его заместителей.

64. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляют специалист отдела ОКР;

65. За пять рабочих дней до истечения срока рассмотрения обращения специалист отдела ОКР делает напоминание исполнителям об истечении срока исполнения.

14. Продление срока рассмотрения обращений граждан

66. 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.

67. Срок рассмотрения обращений, стоящих на контроле в администрации Карабашского городского округа, продляется путем направления исполнителем уведомления в адрес заявителя с указанием причины продления и предоставления копии уведомления в отдел ОКР.

68. Срок рассмотрения обращений, стоящих на контроле в Правительстве Челябинской области 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.

69. Обращение, стоящее на контроле об исполнении, считается исполненным только после направления подписанного Главой Карабашского городского округа ответа в вышестоящий орган.

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

71. В случае продления срока рассмотрения обращения в ЭРКК делается соответствующая отметка;

15. Оформление ответов на обращения граждан

72. Ответ подписывается должностным лицом, которому направлялось обращение на рассмотрение.

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

74. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать пояснения на все поставленные в обращении вопросы.

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

76. В ответах на обращения, поставленных на контроль, должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения его обращения.

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

78. 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.

79. Ответы на обращения оформляются на бланках установленной формы в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в Администрации Карабашского городского округа.

80. Подлинники обращений граждан в федеральные и областные органы государственной власти возвращаются при наличии на них штампа «Подлежит возврату» или специальной отметки.

81. Если на обращение дается промежуточный ответ, то заявитель уведомляется о продлении срока рассмотрения обращения.

82. Ответ за подписью ответственного исполнителя поступает в отдел ОКР, где производится подборка всех материалов, относящихся к рассмотрению данного обращения.

83. Краткое содержание ответа заносится в ЭРКК АИС «Обращения граждан».

84. В отделе по работе с обращениями граждан проверяется правильность оформления ответа. При необходимости ответ возвращается исполнителю для доработки.

85. 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).

86. Ответы, поступившие в Администрацию Карабашского городского округа от муниципальных предприятий, учреждений и других организаций, передаются специалисту по работе с обращениями граждан для подготовки ответа заявителю.

87. При поступлении ответа специалистом отдела делается отметка о дате поступления ответа и заносится его краткое содержание и результат рассмотрения обращения («удовлетворено», «разъяснено», «отказано», «меры приняты»). Подборка материалов направляется должностному лицу, давшему поручение по рассмотрению обращения.

88. Обращения, снятые с контроля, помещаются в архив.

89. Подборка материалов в архиве хранится под номером, присвоенным во время регистрации обращения.

16. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращений граждан

90. 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.

91. Предоставление информации о ходе рассмотрения обращений граждан ведет отдел по работе с обращениями граждан.

92. Информация предоставляется во время устных консультаций специалистом отдела по работе с обращениями граждан или по телефону.

93. 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.

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

94. Обращения граждан, ответы и копии ответов, документы, связанные с их рассмотрением, формируются в дела и располагаются в хронологическом порядке.

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

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

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

98. Архивные документы хранятся 5 лет в отделе организационно-контрольной работы.

99. Исполнителям запрещается изымать из переписки документы.

100. Выдача копий документов по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица производится с разрешения начальника отдела ОКР.

Заместитель главы
по общим вопросам

А.В. Сидоров