

## **Порядок организации рассмотрения обращений граждан в Администрации Юрюзанского городского поселения**

1.1. Настоящий Порядок рассмотрения обращений граждан в администрации Юрюзанского городского поселения (далее — Порядок) разработан в целях повышения качества рассмотрения обращений граждан и определяет сроки и последовательность действий при рассмотрении обращений граждан, правила ведения делопроизводства по обращениям граждан в администрации Юрюзанского городского поселения.

1.2. Рассмотрение обращений граждан в администрации Юрюзанского городского поселения осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации", Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (в ред. Федерального закона от 24.11.2014 № 357-ФЗ, с изменениями, внесенными Постановлением Конституционного Суда Российской Федерации от 18.07.2012 № 19-П), Уставом Юрюзанского городского поселения, настоящим Порядком.

1.3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется Главой Юрюзанского городского поселения, заместителями Главы Юрюзанского городского поселения, ведущими специалистами администрации Юрюзанского городского поселения, специалистами администрации Юрюзанского городского поселения.

1.4. Делопроизводство по обращениям граждан в администрации Юрюзанского городского поселения ведется отдельно.

1.5. Рассмотрение обращений граждан включает рассмотрение письменных обращений граждан и устных обращений граждан, поступивших в ходе личного приема.

1.6. Прием и регистрация письменных обращений граждан производится ведущим специалистом по общим вопросам администрации Юрюзанского городского поселения.

1.7. Справочная, методическая, аналитическая работа, контроль возлагается на заместителя главы Юрюзанского городского поселения.

### **2. Требования к порядку рассмотрения обращений граждан**

#### **Порядок информирования о рассмотрении обращений граждан**

2.1. Информация о порядке рассмотрения обращений граждан предоставляется:

- непосредственно в администрации Юрюзанского городского поселения;
- с использованием средств телефонной связи, электронного информирования, электронной техники;
- посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет), публикации в средствах массовой информации.

2.2. Сведения о местонахождении администрации Юрюзанского городского поселения, полный почтовый адрес администрации Юрюзанского городского поселения, телефон для справок, требования к письменному обращению граждан и обращению, направляемому по электронной почте, информация об установленных для личного приема граждан днях и часах размещаются в средствах массовой информации, на официальном сайте администрации Юрюзанского городского поселения.

2.3. При ответах на телефонные звонки работники подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся граждан по интересующим их вопросам.



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

#### **Срок рассмотрения обращений граждан**

2.4. Рассмотрение обращений граждан осуществляется в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения, если не установлен более короткий контрольный срок исполнения обращения.

В исключительных случаях, предусмотренных п. 3.50 Порядка, а также в случае направления запроса о предоставлении информации, документов, материалов, необходимых для рассмотрения обращения, в иной государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу срок рассмотрения обращений граждан может быть продлен в порядке, предусмотренном п. 3.51 Порядка, но не более чем на 30 дней, с обязательным уведомлением гражданина о продлении срока рассмотрения обращения.

2.5. Рассмотрение обращений граждан, содержащих вопросы защиты прав ребенка, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций производится безотлагательно.

2.6. В случае если обращение написано на иностранном языке или точечно-рельефным шрифтом слепых, срок рассмотрения обращения увеличивается на время, необходимое для перевода.

2.7. Руководители государственных органов при направлении обращений граждан для рассмотрения в администрацию Юрюзанского городского поселения вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений граждан.

#### **Требования к письменному обращению граждан**

2.8. Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать наименование органа, в которое направляется письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее — при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, изложение сути предложения, заявления или жалобы, личную подпись заявителя и дату.

В случае необходимости к письменному обращению прилагаются документы и материалы либо их копии.

2.9. Обращение, поступившее в администрацию Юрюзанского городского поселения в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в установленном законодательством порядке. Обращение в обязательном порядке должно содержать фамилию, имя, отчество заявителя (последнее при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес (место жительства), если ответ должен быть направлен в письменной форме.

В письменном обращении могут быть указаны контактные телефоны заявителя.

#### **Условия и порядок организации личного приема**

2.10. Личный прием граждан в администрации Юрюзанского городского поселения ведут глава Юрюзанского городского поселения, заместитель главы Юрюзанского городского поселения.

2.11. Непосредственную организацию личного приема граждан в приемной осуществляет ведущий специалист по общим вопросам администрации Юрюзанского городского поселения (далее — ведущий специалист).

2.12. Глава Юрюзанского городского поселения, заместитель главы Юрюзанского городского поселения, ведущие специалисты администрации Юрюзанского городского поселения, специалисты администрации Юрюзанского городского поселения ведут прием граждан в соответствии с графиком, утвержденным распоряжением главы Юрюзанского городского поселения.



2.13. Предварительная запись на прием к главе Юрюзанского городского поселения проводится ведущим специалистом по общим вопросам.

2.14. Ведущий специалист по общим вопросам помимо организации приема граждан, оказывает гражданам информационно-консультативную помощь.

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

Требования к местам, предназначенным для рассмотрения обращений граждан

2.16. Рабочие места специалистов, осуществляющих рассмотрение обращений граждан, оборудуются компьютерами и оргтехникой, позволяющими организовать исполнение функции в полном объеме. Выделяется бумага, расходные материалы, канцтовары в количестве, достаточном для исполнения функции по рассмотрению обращений граждан.

2.17. Места для проведения личного приема граждан должны соответствовать комфортным условиям для заявителей, оборудуются стульями, столами, обеспечиваются канцелярскими принадлежностями для написания письменных обращений, информационными стендами.

#### **Результат рассмотрения обращений граждан**

2.18. Результатом рассмотрения письменного обращения граждан является разрешение по существу всех поставленных в обращении вопросов, принятие необходимых мер и направление заявителю письменного ответа.

2.19. Результатом рассмотрения устного обращения гражданина в ходе личного приема является разрешение по существу всех поставленных в обращении вопросов или получение гражданином необходимых разъяснений. В случае если в ходе личного приема заявителю не может быть дан устный ответ, а обращение требует дополнительного рассмотрения, ответ заявителю предоставляется в письменном виде в течение 30 дней с момента регистрации обращения.

#### **Перечень оснований для отказа в рассмотрении обращений граждан**

2.20. Обращение не рассматривается по существу, если:

- в письменном обращении гражданина (коллективном обращении) содержатся вопросы, которые ранее были рассмотрены и на которые неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же орган и одному и тому же должностному лицу. В этом случае должностное лицо, у которого на рассмотрении находится обращение, принимает решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином (гражданами) по данному вопросу, о чем уведомляется гражданин (граждане), направивший обращение;

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

- в обращении обжалуется судебное решение. Такое обращение в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

- от гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения;

- текст письменного обращения не поддается прочтению. В этом случае 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;



- обращения, в которых содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи. Такое обращение оставляется без ответа по существу поставленных в нем вопросов с сообщением гражданину, направившему обращение о недопустимости злоупотребления правом;

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

2.21. В случае, 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 администрацию Юрюзанского городского поселения.

#### **Ответственность специалистов при рассмотрении обращений граждан**

2.22. Специалисты администрации Юрюзанского городского поселения, работающие с обращениями, за несоблюдение требований Порядка, а также за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов, связанных с их рассмотрением, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации. Персональная ответственность специалистов закрепляется в их должностных инструкциях.

2.23. Сведения, содержащиеся в обращениях, а также персональные данные заявителя могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, работающего с обращением. Запрещается разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни обратившихся граждан без их согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов.

2.24. При утрате исполнителем письменных обращений назначается служебное расследование, о результатах которого информируется глава Юрюзанского городского поселения.

2.25. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении письменные обращения другому работнику по поручению заместителя главы города. При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения ведущему специалисту по общим вопросам администрации Юрюзанского городского поселения.

### **3. Рассмотрение обращений граждан**

#### **Последовательность рассмотрения обращений граждан**

3.1. Рассмотрение обращений граждан включает в себя следующие процедуры:

- прием и первичная обработка письменных обращений граждан;
- регистрация и аннотирование поступивших обращений;
- направление обращения на рассмотрение;
- личный прием граждан;
- постановка обращений на контроль;
- продление срока рассмотрения обращений граждан;
- оформление ответа на обращение граждан;
- предоставление справочной информации о ходе рассмотрения письменного обращения;
- порядок и формы контроля за исполнением рассмотрения обращений граждан;
- порядок обжалования действий по рассмотрению обращений граждан и решения, принятого по обращению.

#### **Прием и первичная обработка письменных обращений граждан**



3.2. Основанием для рассмотрения обращений граждан является личное обращение гражданина в администрацию Юрюзанского городского поселения или поступление обращения гражданина с сопроводительным документом из других государственных органов для рассмотрения по поручению.

3.3. Обращение может поступить по почте, доставлено непосредственно гражданином, передаваться по факсу, по электронной почте.

Обращения поступают в приемную главы администрации Юрюзанского городского поселения.

3.4. Ведущий специалист по общим вопросам, ответственный за прием документов:

- проверяет правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки;

- проводит сверку реестров на корреспонденцию;

- вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), к тексту письма подкалывается конверт.

Поступившие документы (паспорта, военные билеты, трудовые книжки, пенсионные удостоверения, фотографии и другие подобные приложения к письму) подкалывает впереди текста письма. В случае отсутствия самого текста письма Делопроизводитель, принимающий почту, составляет справку с датой и личной подписью, которую прилагает к поступившим документам.

Ошибочно поступившие (не по адресу) письма возвращаются на почту невскрытыми.

На заказные письма с уведомлением, в которых при вскрытии не обнаружилось письменного вложения, а также в случаях, когда в конвертах обнаруживается недостача документов, упомянутых авторами в описях на ценные письма, составляется акт в двух экземплярах. Один экземпляр акта хранится у ведущего специалиста по общим вопросам, второй приобщается к поступившему обращению.

3.5. Ведущий специалист по общим вопросам, получив обращение, нестандартное по весу, размеру, форме, имеющее неровности по бокам, заклеенное липкой лентой, имеющее странный запах, цвет, в конверте которого прощупываются вложения, не характерные для почтовых отправлений (порошок и т.д.), должен, не вскрывая конверт, сообщить об этом своему руководителю и в правоохранительные органы.

3.6. Не принимаются обращения, не содержащие фамилии и подписи обратившегося гражданина и адреса для ответа. По просьбе обратившегося гражданина ему выдается расписка установленной формы (приложение № 1) с указанием даты приема обращения, количества принятых листов и сообщается телефон для справок.

3.7. Обращения, поступившие по факсимильной связи и по электронной почте, подлежат рассмотрению в общем порядке, если они отвечают требованиям, предъявляемым к письменным обращениям.

#### **Регистрация и аннотирование поступивших обращений**

3.8. Поступившие к ведущему специалисту по общим вопросам обращения подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления. Поступившие обращения в администрацию Юрюзанского городского поселения регистрируются в книге регистрации письменных обращений граждан и в автоматизированной информационной системе "Обращения граждан".

3.9. Ведущий специалист по общим вопросам, ответственный за регистрацию обращений:

- заносит данные адресата и иную информацию в книгу регистрации письменных обращений граждан и в контрольно-учетную карточку первичной регистрации с указанием присвоенного письму регистрационного номера и даты регистрации. Контрольно-учетная карточка подкладывается к верхнему левому углу заявления и хранится в деле заявителя у специалиста, ответственного за работу с обращениями граждан;

- при регистрации в правом нижнем углу первого листа обращения ставится регистрационный штамп, в котором указываются регистрационный номер документа



и дата регистрации. Если обращение поступило с сопроводительным письмом, на сопроводительном письме также ставится регистрационный штамп;

-отмечает тип доставки обращения, если письмо переслано, то указывает, откуда оно поступило, проставляет дату и исходящий номер сопроводительного письма при его наличии;

-прочитывает обращения, определяет тематику, уясняет поставленные заявителем вопросы;

-проверяет обращения на повторность, при необходимости поднимает из архива предыдущую переписку. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же автора по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен полученным ответом;

-выбирает согласно тематическому классификатору тему обращения граждан. Если в обращении ставится несколько вопросов, то присваивается шифр темы каждому из них;

-направляет обработанные обращения на рассмотрение и определение исполнителя главе Юрюзанского городского поселения.

3.10. Результатом выполнения действий по регистрации и аннотированию обращений является регистрация обращения в информационной системе делопроизводства и подготовка обращения гражданина к передаче на рассмотрение.

#### **Направление обращения на рассмотрение**

3.11. После регистрации и составления аннотации обращения оно передается главе Юрюзанского городского поселения на рассмотрение и определение исполнителя.

3.12. Главой Юрюзанского городского поселения на обращение накладывается резолюция, в которой указываются:

-фамилии и инициалы лиц, на исполнение которым передается обращение;

-лаконично сформулированный текст, предписывающий действие, порядок и срок исполнения, подпись руководителя с расшифровкой и датой. Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

3.13. После определения главой города исполнителя, обращение направляется ведущему специалисту по общим вопросам для передачи его непосредственно исполнителю и выполнения данного ему поручения по рассмотрению обращения.

3.14. Обращения, присланные не по принадлежности, направляются по назначению с уведомлением направившей организации.

3.15. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копии обращений в течение семи дней со дня регистрации направляются в соответствующие органы или должностным лицам.

Сопроводительные письма к обращениям, направляемым на рассмотрение в другие организации, подписываются главой Юрюзанского городского поселения, заместителем главы Юрюзанского городского поселения

3.16. Письма граждан, поступившие из редакций средств массовой информации, органов политических партий и общественных организаций, рассматриваются как обычные обращения.

3.17. Письма с просьбами о личном приеме должностными лицами рассматриваются как обычные обращения. При необходимости авторам направляются сообщения о порядке работы Приемной, а заявления оформляются "В дело" как исполненные.

3.18. Администрация Юрюзанского городского поселения при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой орган или иному должностному лицу может в случае необходимости запрашивать документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.



3.19. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в орган или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.

В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным настоящим пунктом, 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 соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

3.20. Результатом выполнения действий по направлению обращения на рассмотрение является передача зарегистрированных писем исполнителю под расписку, направление обращений для рассмотрения в государственные органы и органы местного самоуправления.

**Рассмотрение обращений в администрации Юрюзанского городского поселения, в том числе в муниципальных учреждениях и предприятиях Юрюзанского городского поселения**

3.21. Поступившие в муниципальные учреждения и предприятия Юрюзанского городского поселения обращения граждан рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации у ведущего специалиста по общим вопросам, если не установлен более короткий контрольный срок рассмотрения обращения.

3.22. Обращения граждан в муниципальных учреждениях и предприятиях (в том числе с выездом на место) рассматриваются непосредственно исполнителями, указанными в резолюции, или их рассмотрение может быть поручено иному специалисту или должностному лицу (в этом случае к поступившему обращению готовится проект поручения).

3.23. В случае если поручение о рассмотрении обращения дается иным органам в соответствии с их компетенцией или организациям и их должностным лицам, то заявителю в этом случае оформляется уведомление о том, куда направлено его обращение на рассмотрение и откуда он получит ответ.

3.24. Контроль за сроками исполнения, а также централизованную подготовку ответа заявителю осуществляет исполнитель, указанный в поручении первым. Соисполнители не позднее семи дней до истечения срока исполнения письма обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа. Обращения и документы к ним, направляемые на исполнение нескольким соисполнителям, передаются им поочередно или направляются на исполнение в копиях.

3.25. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, вправе пригласить заявителя для личной беседы, запросить в установленном порядке дополнительные материалы и получать объяснения у заявителя и иных юридических и физических лиц;

- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

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

- уведомляет гражданина о продлении срока рассмотрения его обращения.

3.26. Должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу должностного лица, рассматривающего обращение, обязано в течение 15 дней предоставить 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 предоставления.



3.27. В случае, если обращение, по мнению исполнителя, направлено не по принадлежности, он в двухдневный срок возвращает это обращение, указывая при этом подразделение, в которое, по его мнению, следует направить обращение.

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

3.29. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, оно направляется в правоохранительные органы.

3.30. Должностное лицо, которому направлено обращение, не рассматривает его по существу при наличии оснований, указанных в п. 2.20 Порядка.

3.31. Результатом рассмотрения обращений в администрации Юрюзанского городского поселения, в том числе в муниципальных учреждениях и предприятиях администрации Юрюзанского городского поселения является разрешение поставленных в обращениях вопросов, подготовка ответов заявителям либо направление в уполномоченные органы поручений для рассмотрения обращений и принятия мер по разрешению содержащихся в них вопросов и ответа заявителям.

#### **Личный прием граждан**

3.32. Личный прием граждан осуществляется в порядке очередности. Герои Советского союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы, инвалиды и участники Великой Отечественной войны, а также беременные женщины принимаются вне очереди.

Прием ведется в соответствии с утвержденным графиком. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан. График приема размещается на стендах в здании администрации, на официальном сайте администрации Юрюзанского городского поселения, в Информационном вестнике Юрюзанского городского поселения.

3.33. Запись на прием осуществляется предварительно. Ведущий специалист по общим вопросам по согласованию с главой Юрюзанского городского поселения, его заместителем может принять решение о досрочном прекращении записи.

Прибывшие в приемную граждане приглашаются на беседу. Ведущий специалист по общим вопросам регистрирует заявителя в журнале регистрации устных обращений граждан по личным вопросам, где указываются дата приема, фамилия, имя, отчество, адрес местожительства, краткая суть обращения и поручение, данное руководителем по рассмотрению обращения. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина.

Во время приема ведущий специалист по общим вопросам вправе по согласованию с главой Юрюзанского городского поселения и его заместителем с согласия гражданина направить гражданина для рассмотрения его обращения соответствующим специалистам администрации Юрюзанского городского поселения.

3.34. В случае повторного обращения осуществляется подборка всех имеющихся материалов, касающихся этого заявителя. Подобранные материалы представляются руководителю, ведущему личный прием граждан.

3.35. Запись на повторный прием к руководителю осуществляется не ранее получения гражданином ответа на предыдущее обращение (или если истек установленный срок рассмотрения обращения).

3.36. Во время личного приема каждый гражданин имеет возможность изложить свое обращение устно либо в письменной форме. По просьбе заявителя, оставившего свое обращение, ему выдается расписка с указанием даты приема обращения, количества принятых листов и сообщается телефон для справок по обращениям. Никаких отметок на копиях или вторых экземплярах принятых обращений не делается.



3.37. По окончании приема руководитель доводит до сведения заявителя свое решение, 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, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию органов местного самоуправления Юрюзанского городского поселения. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению, в установленном законодательством порядке.

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

3.38. Руководитель, ведущий прием, по результатам рассмотрения обращений граждан принимает решение о постановке на контроль исполнения поручений.

3.39. После завершения личного приема руководителями и согласно их поручениям ведущий специалист по общим вопросам готовит письма и оформляет рассылку документов.

3.40. Информация о принятых мерах по обращениям граждан, рассмотренным руководителями во время личного приема, направляется ведущим специалистом по общим вопросам руководителю, осуществлявшему прием.

3.41. Материалы с личного приема хранятся в течение пяти лет, а затем уничтожаются в установленном порядке.

3.42. Результатом личного приема граждан является разъяснение по существу вопроса, с которым обратился гражданин, либо принятие руководителем, осуществляющим прием, решения по разрешению поставленного вопроса, либо направление поручения для рассмотрения заявления гражданина в уполномоченный орган.

#### **Контроль за рассмотрением обращений граждан**

3.43. На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, а также обращения по вопросам, имеющим большое общественное значение. Постановка обращений на контроль также производится с целью устранения недостатков в работе специалистов администрации, муниципальных предприятий и учреждений, выявления принимавшихся ранее мер в случае повторных (многократных) обращений заявителей.

3.44. В обязательном порядке осуществляется контроль за исполнением поручений Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации и его первых заместителей, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, руководителя Администрации Президента Российской Федерации, Председателя Областной Думы и его заместителей, Губернатора Челябинской области, Правительства Челябинской области о рассмотрении обращений граждан.

3.45. Решение о постановке обращения на контроль принимает глава Юрюзанского городского поселения.

3.46. В случае, если в ответе, полученном от государственного органа, органа местного самоуправления и другой организации, рассматривавшей обращение, указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного периода времени, такое обращение ставится на дополнительный контроль, о чем направляется уведомление с указанием контрольного срока для ответа об окончательном решении вопроса.

3.47. Обращение возвращается в соответствующий орган и другую организацию или должностному лицу для повторного рассмотрения, если из полученного ответа следует,



что рассмотрены не все вопросы, поставленные в обращении, или ответ не соответствует предъявляемым к нему требованиям.

3.48. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляет ведущий специалист по общим вопросам администрации Юрюзанского городского поселения и заместитель главы Юрюзанского городского поселения.

3.49. Результатом осуществления процедуры является постановка на контроль обращений граждан и поручений по рассмотрению обращений граждан.

#### **Продление срока рассмотрения обращений граждан**

3.50. В исключительных случаях, требующих для разрешения вопросов, поставленных в обращении, проведения специальной проверки, истребования дополнительных документов и материалов, направления запроса о предоставлении информации, принятия других мер, сроки рассмотрения обращений граждан могут быть продлены не более чем на 30 дней, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о продлении срока рассмотрения его обращения.

3.51. Продление срока рассмотрения обращения производится по служебной записке ответственного исполнителя главой Юрюзанского городского поселения контроль за рассмотрением обращения установлен федеральным либо областным органом, то исполнитель обязан заблаговременно согласовать с ним продление срока рассмотрения обращения.

#### **Оформление ответа на обращения граждан**

3.52. Ответы на обращения граждан подписывает глава Юрюзанского городского поселения.

3.53. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать ответ на все поставленные в письме вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты по обращению гражданина.

3.54. В ответе в федеральные и областные органы государственной власти должно быть указано о том, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения его обращения и в какой форме. В ответах по коллективным обращениям указывается, кому именно из авторов дан ответ.

3.55. Подготовки специального ответа не требуется, если по результатам рассмотрения обращения принят правовой акт. Экземпляр принятого правового акта направляется заявителю.

3.56. Приложенные к обращению подлинники документов, присланные заявителем, остаются в деле, если в письме не содержится просьба об их возврате.

3.57. Ответы печатаются на бланках установленной формы в соответствии с Инструкцией по делопроизводству. В левом нижнем углу ответа обязательно указывается фамилия исполнителя и номер его служебного телефона.

3.58. Подлинники обращений граждан в федеральные и областные органы государственной власти возвращаются только при наличии на них штампа "Подлежит возврату" или специальной отметки в сопроводительном письме.

3.59. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте ответа заявителю указывается, что о результатах рассмотрения будет сообщено дополнительно.

3.60. После завершения рассмотрения письменного обращения и оформления ответа подлинник обращения и все материалы, относящиеся к рассмотрению, передаются ведущему специалисту по общим вопросам, где проверяется правильность оформления ответа и краткое содержание ответа заносится в автоматизированную систему.

Ответы, не соответствующие требованиям, предусмотренным настоящим Порядком, возвращаются исполнителю для доработки.

3.61. После регистрации ответа он направляется заявителю. Отправление ответов без регистрации в исходящих документах у ведущего специалиста по общим вопросам не допускается.



3.62. При необходимости исполнитель может составить справку о результатах рассмотрения обращения (например, в случаях, если ответ заявителю был дан по телефону или при личной беседе, если при рассмотрении обращения возникли обстоятельства, не отраженные в ответе, но существенные для рассмотрения дела).

3.63. Итоговое оформление дел для архивного хранения осуществляется в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству.

#### **Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращений**

3.64. В любое время с момента регистрации обращения гражданин имеет право ознакомиться 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.

3.65. Подготовку и предоставление справочной информации о ходе и результатах рассмотрения обращений граждан ведет специалист администрации Юрюзанского городского поселения.

3.66. Результатом предоставления справочной информации при личном обращении гражданина или по справочному телефону является информирование гражданина по существу обращения в устной форме.

#### **Порядок и формы контроля рассмотрения обращений граждан**

3.67. Контроль за полнотой и качеством рассмотрения обращений граждан включает в себя проведение проверок (в том числе с выездом на место), выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения граждан, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

3.68. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных процедурами по рассмотрению обращений граждан, и принятием решений специалистами осуществляется заместителем главы Юрюзанского городского поселения.

3.69. Текущий контроль осуществляется путем проведения должностным лицом, ответственным за организацию работы по рассмотрению обращений граждан, проверок соблюдения и исполнения специалистами положений Порядка, иных нормативных актов Российской Федерации и Челябинской области.

#### **Порядок обжалования действий по рассмотрению обращений граждан и решения, принятого по обращению**

3.70. Граждане вправе обжаловать действия (бездействие) по рассмотрению обращения и решение, принятое по результатам его рассмотрения, в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.



Приложение  
к Порядку рассмотрения обращений граждан  
в администрации Юрюзанского городского поселения

РАСПИСКА  
о приеме письменного обращения от гражданина

Администрация Юрюзанского городского поселения

Получено письменное обращение

от Ф.И.О. \_\_\_\_\_  
на \_\_\_\_\_ листах.

Дата приема " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 20\_\_ года

Телефон для справок \_\_\_\_\_