АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОКРУГА КРАСНОТУРЬИНСК СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ

Р А С П О Р Я Ж Е Н И Е

от 21.05.2025 № 01-02/188 – р
г. Краснотурьинск

Об утверждении инструкции по рассмотрению обращений граждан в Администрации муниципального округа Краснотурьинск

В соответствии со статьей Федерального закона 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Уставом муниципального округа Краснотурьинск, утвержденным решением Краснотурьинской городской Думы от 23.06.2005 № 76, в целях создания единой системы работы с обращениями граждан:

1. Утвердить

1.1. Инструкцию по рассмотрению обращений граждан в Администрации муниципального округа Краснотурьинск (приложение № 1).

1.2. Сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений граждан в Администрации муниципального округа Краснотурьинск (приложение № 2).

2. Рекомендовать органам местного самоуправления муниципального округа Краснотурьинск руководствоваться настоящим распоряжением.

3. Начальнику организационно-управленческого отдела Администрации муниципального округа Краснотурьинск Н.Г. Григорьевой ознакомить руководителей подразделений Администрации муниципального округа Краснотурьинск, органов местного самоуправления муниципального округа Краснотурьинск и муниципальных учреждений муниципального округа Краснотурьинск с настоящим распоряжением под подпись.

4. Признать утратившим силу распоряжение Администрации городского округа Краснотурьинск 01.12.2022 № 01-02/352– р «Об утверждении инструкции по рассмотрению обращений граждан в Администрации городского округа Краснотурьинск».

5. Настоящее распоряжение разместить на официальном сайте Администрации муниципального округа Краснотурьинск.

6. Контроль исполнения настоящего распоряжения оставляю за собой.

Глава муниципального округа **А.Ю. Устинов**

ВЕРНО
ОРГАНИЗАЦИОННО-УПРАВЛЕНЧЕСКИЙ ОТДЕЛ
АДМИНИСТРАЦИИ МУНИЦИПАЛЬНОГО
ОКРУГА КРАСНОТУРЬИНСК
Н.А. СВИРИДОВА
21.05.2025

Утверждена
(Приложение № 1)
распоряжением Администрации
муниципального округа Краснотурьинск
от 21.05.2025 № 01-02/188 – р
«Об утверждении инструкции
по рассмотрению обращений граждан
в Администрации муниципального
округа Краснотурьинск»

ИНСТРУКЦИЯ
по рассмотрению обращений граждан в Администрации муниципального округа Краснотурьинск

1. Общие положения

1.1. Инструкция по рассмотрению обращений граждан в Администрацию муниципального округа Краснотурьинск (далее – Инструкция) разработана в целях своевременного и качественного рассмотрения обращений граждан в Администрации муниципального округа Краснотурьинск (далее – Администрация), определяет сроки и последовательность действий при рассмотрении обращений граждан, правила ведения делопроизводства по обращениям граждан и является обязательной к исполнению всеми сотрудниками Администрации.

1.2. Настоящая Инструкция рекомендована к исполнению органами местного самоуправления муниципального округа Краснотурьинск (далее – ОМС). Настоящая Инструкция обязательна к исполнению муниципальными учреждениями муниципального округа Краснотурьинск, учредителем которых является Администрация (далее - учреждения).

1.3. Настоящая Инструкция подготовлена на основе действующего законодательства Российской Федерации и Свердловской области, Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями), Федерального закона от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», Уставом муниципального округа Краснотурьинск, утвержденным решением Краснотурьинской городской Думы от 23.06.2005 № 76, инструкцией по делопроизводству Администрации муниципального округа Краснотурьинск.

1.4. Положения Инструкции распространяются на организацию работы с документами независимо от вида носителя, в том числе с электронными документами, а также с электронными документами с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал), включая подготовку, обработку, хранение

и использование документов, осуществляемые с помощью информационных технологий. Система электронного документооборота (далее - СЭД), применяемая в Администрации, должна обеспечивать выполнение требований настоящей Инструкции.

1.5. Настоящая Инструкция не распространяется на взаимоотношения граждан и Администрации в процессе реализации иных муниципальных функций и услуг.

1.6. Обращения граждан, поступившие в Администрацию, подлежат обязательному рассмотрению.

1.7. Работа с обращениями включает в себя прием, регистрацию, учет, рассмотрение обращений, поступивших в ходе личного приема в устной форме, обращений в письменной форме, поступивших по почте, нарочным или доставленным лично; в форме электронного документа через программный комплекс «электронная приемная», через Единый портал.

1.8. Информация о результатах работы с обращениями граждан направляется в постоянно действующую комиссию для принятия решения об оценке эффективности, результативности профессиональной деятельности и премировании в Администрации для принятия решения о начислении премии.

1.9. Организация работы в Администрации с сообщениями граждан, размещаемыми в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, регламентируется соответствующей инструкцией.

1.10. Организация работы в Администрации с обращениями граждан и организаций, содержащими информацию о фактах коррупции, регламентируется соответствующей инструкцией.

2. Основные понятия

Настоящая Инструкции содержит следующие понятия

2.1. Обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа с использованием Единого портала, иной информационной системы, официального сайта Администрации в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан (если иное не установлено настоящим Федеральным законом), предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в Администрацию.

2.2. Предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию муниципальных правовых актов, деятельности ОМС, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности органов местного самоуправления.

2.3. Заявление - просьба гражданина 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 ОМС и должностных лиц либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц.

2.4. Жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

2.5. Должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции Главы муниципального округа Краснотурьинск (далее – Главы), руководителя ОМС.

2.6. Анонимное обращение - обращение заявителя

2.6.1. в письменной форме, не содержащее фамилию и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

2.6.2. в форме электронного документа, не содержащее фамилию, адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме;

2.6.3. в устной форме без предъявления документа, удостоверяющего личность заявителя (паспорта или иного документа, установленного действующим законодательством Российской Федерации).

2.7. Повторное обращение - обращение, поступившее от одного и того же заявителя, по одному и тому же вопросу; повторный запрос - второй запрос одного и того же заявителя о предоставлении одной и той же информации.

2.8. Для ознакомления - текст, не относящийся к предложениям, заявлениям и жалобам, с приложением печатной продукции (журналы, газеты листовки и другое) рукописей, аудио-, видеоматериалов и иной продукции либо печатная продукция без приложения сопроводительного письма.

2.9. Коллективное обращение - совместное обращение двух и более заявителей по общему для них вопросу, а также обращение от имени трудовых коллективов, членов одной семьи, резолюции собраний, подписанные их организаторами и отвечающее требованиям, установленным к обращению действующим законодательством.

2.10. Многократное обращение - третье и более обращение одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу.

2.11. Направление обращения по компетенции - направление обращения заявителя с сопроводительным документом в соответствующий государственный орган, ОМС и (или) соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленного в обращении вопроса.

2.12. Обращение в письменной форме - обращение заявителя, в котором документированная информация представлена любым типом письма.

2.13. Обращение в устной форме - обращение заявителя на личном приеме.

2.14. Обращение в форме электронного документа - обращение заявителя, в котором документированная информация представлена в электронной форме, то есть в виде, пригодном для восприятия человеком с использованием электронных вычислительных машин.

2.15. Обращение, не поддающееся прочтению - обращение в письменной форме с неразличимым либо трудночитаемым текстом, а также обращение с пропусками текста, не позволяющими определить вопросы, содержащиеся в обращении.

2.16. Обращение противоправного характера - обращение заявителя, содержащее признаки деяния, влекущего за собой гражданскую, административную или уголовную ответственность.

2.17. Ответ на запрос - служебный документ, направляемый заявителю в письменной форме по почтовому адресу либо в форме электронного документа по адресу электронной почты

2.17.1. в котором содержится или к которому прилагается запрашиваемая информация;

2.17.2. в котором указаны название, дата выхода и номер средства массовой информации, в котором опубликована запрашиваемая информация, или электронный адрес официального сайта Администрации, на котором размещена запрашиваемая информация;

2.17.3. в котором содержится мотивированный отказ в предоставлении указанной информации в случаях, если

2.17.3.1. содержание запроса не позволяет установить запрашиваемую информацию о деятельности органа местного самоуправления;

2.17.3.2. запрашиваемая информация не относится к полномочиям Администрации;

2.17.3.3. запрашиваемая информация относится к информации ограниченного доступа;

2.17.3.4. запрашиваемая информация ранее уже предоставлялась;

2.17.3.5. в запросе ставится вопрос о правовой оценке актов, принятых Администрацией, о проведении анализа деятельности Администрации.

2.18. Ответ на обращение - служебный документ, направляемый заявителю в письменной форме по почтовому адресу либо в форме электронного документа по адресу электронной почты, в котором содержится информация

2.18.1. о результатах объективного и всестороннего рассмотрения обращения и принятых в случае необходимости мерах, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя, с информацией по существу поставленных в обращении вопросов и правовым обоснованием;

2.18.2. о возвращении ему обращения с разъяснением права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд в случае, если невозможно направление жалобы на рассмотрение в орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, в связи с законодательным запретом направлять жалобы на рассмотрение в орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется;

2.18.3. о возвращении ему обращения, в котором обжалуется судебное решение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

2.18.4. о недопустимости злоупотребления правом, если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов семьи, без ответа по существу поставленных в нем вопросов;

2.18.5. о невозможности прочтения текста обращения;

2.18.6. о прекращении переписки по данному вопросу, если в обращении содержится вопрос, на который заявителю многократно давались 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 ОМС или одному и тому же должностному лицу;

2.18.7. о невозможности дать ответ по существу поставленного в обращении вопроса в связи с недопустимостью разглашения сведений ограниченного распространения.

2.19. Открытое письмо - адресованная Администрации или должностному лицу информация, опубликованная в официальных средствах массовой информации.

2.20. Дано разъяснение - означает, что по результатам рассмотрения предложения, заявления или жалобы заявитель проинформирован о порядке их реализации или удовлетворения.

2.21. Сопроводительный документ - служебный документ, направляемый в другой ОМС, организацию, иному должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленного в обращении вопроса, с приложением обращения заявителя для его рассмотрения.

2.22. Уведомление - служебный документ, направляемый заявителю

2.22.1. о направлении его обращения на рассмотрение в иную организацию или иному должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

2.22.2. о продлении на конкретное количество дней, но не более чем на 30 дней, срока рассмотрения его обращения с указанием причин продления.

2.23. Устный ответ на запрос - информация, предоставленная в устной форме заявителю в ходе записи на личный прием, в ходе личного приема, по телефону.

2.24. Устный ответ на обращение в ходе личного приема заявителя

2.24.1. ответ в устной форме дается 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;

2.24.2. отказ в дальнейшем рассмотрении обращения, если заявителю ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3. Предоставление справочной информации о ходе и результатах рассмотрения обращений граждан

3.1. С момента регистрации обращения гражданин имеет право знакомиться с ходом рассмотрения своего обращения, документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц, если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

3.2. Информация о порядке рассмотрения обращений граждан предоставляется

3.2.1. непосредственно старшим инженером организационно-управленческого отдела Администрации (далее - специалистом по работе с обращениями граждан) лично по адресу: город Краснотурьинск, улица Молодежная, дом 1, кабинет 129 и по телефону 8(34384)98946 добавочный 2103 по следующему графику: понедельник, вторник, среда, четверг с 08.00 до 17.00, пятница с 08.00 до 16.00, обеденный перерыв с 12.00 до 12.48;

3.2.2. посредством размещения в сети Интернет на официальном сайте Администрации, публикации в городской газете «Заря Урала», издания информационных материалов.

3.3. Специалист по работе с обращениями граждан при общении с гражданами (по телефону, лично) должен корректно и внимательно относиться к гражданам, не унижая их чести и достоинства. Устное информирование должно проводиться с использованием официально-делового стиля речи, не выходить за рамки стандартных процедур и условий, не должно прямо или косвенно влиять на индивидуальные решения граждан. Если специалист по работе с обращениями граждан, принявший звонок, не имеет возможности ответить на поставленный вопрос, он должен сообщить гражданину телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

3.4. Без согласия обратившихся граждан запрещается разглашение сведений и распространение информации о частной жизни граждан, ставших им известными в связи с рассмотрением обращений граждан. По просьбе обратившегося гражданина не подлежат разглашению сведения о его фамилии, имени, отчестве, месте жительства, месте учебы или работы и иные данные.

4. Срок подготовки ответа на обращения граждан

4.1. Рассмотрение обращения, поступившего в Администрацию или должностному лицу в соответствии с его компетенцией, осуществляется исполнителем незамедлительно.

4.2. Общий срок подготовки ответа на обращение, поступившее в Администрацию или должностному лицу в соответствии с его компетенцией, составляет двадцать дней со дня регистрации обращения, за исключением случаев, указанных в подпунктах 4.3. - 4.5. настоящей Инструкции.

4.3. Ответ на обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пятнадцати дней со дня регистрации обращения.

4.4. Безотлагательно, но не позднее двух дней со дня обращения, подготавливается ответ на

4.4.1. обращения граждан и организаций, содержащие вопросы защиты прав ребенка;

4.4.2. предложения по предотвращению противоправных действий, возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций.

4.5. В течение пяти дней со дня регистрации обращения существует возможность переадресовать его в государственный орган, иной орган местного

самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов. Письмо о переадресации и письмо –уведомление подписывается Главой, заместителем Главы.

4.6. В исключительных случаях, Глава (или лицо, официально исполняющее его обязанности) вправе один раз продлить срок рассмотрения обращения не более чем на тридцать дней, уведомив о продлении срока рассмотрения обращения гражданина, направившего обращение.

4.7. Глава (должностное лицо, получившее обращение) вправе установить сокращенные сроки рассмотрения обращений.

4.8. При рассмотрении обращений, поступивших Губернатору Свердловской области или в Правительство Свердловской области, Управляющему Администрацией Северного управленческого округа их должностные лица могут устанавливать сокращенные сроки рассмотрения обращений, которые обязательны к исполнению.

4.9. Руководители подразделений Администрации рассматривают обращение и обеспечивают его исполнение, а также дают письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.10. В целях объективного и всестороннего рассмотрения обращения руководители подразделений Администрации имеют право пригласить заявителя для личной беседы, запросить в случае необходимости в установленном законодательством порядке дополнительные материалы и получить объяснения у заявителя и иных юридических и физических лиц.

4.11. Исполнитель готовит ответ заявителю по существу поставленных в обращении вопросов за пять дней до окончания срока рассмотрения обращения.

4.12. Специалист по работе с обращениями граждан направляет исполнителю по электронной почте напоминание о сроке исполнения ответа по обращению граждан за три дня до окончания срока рассмотрения обращения.

Ответы оформляются в соответствии с требованиями, установленными инструкцией по делопроизводству в Администрации.

5. Требования к обращениям граждан

5.1. Обращение в письменной форме в обязательном порядке должно содержать наименование Администрации или фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, а также фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения, изложение сути предложения, заявления или жалобы, личную подпись заявителя и дату. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы (копии).

5.2. Обращение, поступившее в Администрацию или должностному лицу Администрации в форме электронного документа, подлежит обязательному рассмотрению. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), а также

указывает адрес электронной почты либо использует адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале или в иной информационной системе государственного органа или органа местного самоуправления, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

5.3. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, с которого в карточку личного приема вносятся данные гражданина (с его согласия), включающие его фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес регистрации, адрес фактического проживания. В карточку личного приема также вносится контактный телефон заявителя, содержание устного обращения.

6. Прием, обработка и регистрация обращений в письменной форме граждан

6.1. Основанием для начала рассмотрения обращение в письменной форме является личное обращение гражданина к Главе, в Администрацию, а также поступление обращения гражданина с сопроводительными документами из других органов власти, организаций, учреждений для рассмотрения.

6.2. Обращение может быть доставлено гражданином лично в приемную по личным вопросам или в приемную Главы, направлено почтой, через программный комплекс «электронная приемная», через Единый портал.

6.3. Заместителям Главы Администрации (далее – заместители Главы), руководителям и специалистам подразделений Администрации запрещается принимать обращения в письменной форме, доставляемые гражданином лично и адресованные заместителям Главы или руководителям подразделений. Обращения в письменной форме передаются гражданами специалисту по работе с обращениями граждан.

6.4. Обращения, поступившие в Администрацию на имя Главы, заместителей Главы, либо в адрес Администрации без указания конкретного должностного лица, незамедлительно передаются специалисту по работе с обращениями граждан в развернутом виде с конвертом. Конверты сохраняются для установления адреса, индекса почтового отделения и почтового штемпеля, подтверждающего время отправления письма.

6.5. Обращения, полученные через программный комплекс «электронная приемная», через Единый портал регистрируются как обращение в письменной форме.

Специалист по работе с обращениями граждан ведет прием обращений в письменной форме ежедневно в рабочее время с перерывом на обед. Прием обращений в письменной форме граждан осуществляется в день их обращения без предварительной записи.

Для обеспечения учета и поиска поручений Главы или заместителя Главы специалистом по работе с обращениями граждан создается база данных по исполнению поручений по обращениям граждан.

Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства.

6.6. Регистрация обращений граждан (проверка правильности адресования корреспонденции, первичное прочтение, проверка исполнения установленных для оформления обращения требований в части наличия фамилии заявителя и почтового или электронного адреса для ответа, формирование электронной базы данных, иное) осуществляется специалистом по работе с обращениями граждан в срок не более трех дней с даты поступления.

Специалист по работе с обращениями граждан регистрирует обращения, адресованные Главе, заместителям Главы или поступившие в Администрацию без указания конкретного должностного лица, в том числе обращения, направленные в Администрацию из органов государственной власти, органов местного самоуправления, от должностных лиц для рассмотрения по существу поставленных в них вопросов.

При регистрации в правом нижнем углу первого листа обращения (если это место занято текстом - в любом свободном месте первого листа обращения) ставится регистрационный штамп, в котором указываются дата регистрации и регистрационный номер документа. Если обращение поступило с сопроводительным письмом, на сопроводительном письме также ставится регистрационный штамп.

При регистрации в регистрационно-контрольную карточку вносится следующая информация: фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) или инициалы заявителя, адрес заявителя, номер телефона (при наличии), адрес электронной почты либо адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале (при наличии), дата поступления обращения, регистрационный номер.

При регистрации обращения проверяется, является ли обращение повторным.

Обращения, поступившие в Администрацию и содержащие вопросы, решение которых относится к компетенции Администрации, подлежат обязательному рассмотрению.

Рассмотрение поступивших в Администрацию обращений осуществляется Главой, заместителями Главы. Должностные лица обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений.

6.7. Специалист по работе с обращениями граждан составляет акт

6.7.1. на письма, поступившие с денежными знаками и ценными бумагами;

6.7.2. если при вскрытии в письме не обнаружено письменного вложения или отсутствуют документы, указанные автором обращения.

Акт хранится в организационно-управленческом отделе Администрации, копия акта приобщается к поступившему обращению и направляется исполнителю.

Специалист по работе с обращениями граждан, обнаружив письмо, нестандартное по весу, размеру, форме, имеющее неровности, заклеенные липкой лентой, содержащее странный запах, вложения, не характерные для почтовых отправлений (например, порошок), не вскрывая конверта,

сообщает об этом начальнику организационно-управленческого отдела Администрации (далее – начальник организационно-управленческого отдела).

6.8. Не подлежат дальнейшему направлению на рассмотрение Главе и заместителям Главы

6.8.1. обращения, содержащие нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

6.8.2. обращения, текст которых не поддается прочтению, или содержание которых не ясно;

6.8.3. обращения заявителей, с которыми прекращена переписка по поставленным вопросам;

6.8.4. обращения, в которых не указана фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть дан ответ.

В этих случаях специалистом по работе с обращениями граждан готовится ответ за подписью начальника организационно-управленческого отдела с обоснованием отказа в рассмотрении обращения по существу поставленных в нем вопросов. Подписанный ответ в установленном порядке отправляется заявителю. Максимальный срок подготовки и отправки ответа – пять рабочих дней со дня регистрации обращения.

В случае, 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 конкретные сведения, оно направляется должностным лицам Администрации в соответствии с их компетенцией для ознакомления, копия обращения остается в деле.

В других случаях на обращение, в котором не указана фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, начальником организационно-управленческого отдела оформляется резолюция о направлении обращения в дело. Обращение помещается в дело в соответствии с номенклатурой дел.

6.9. Обращения, соответствующие предъявляемым к ним требованиям, распределяются специалистом по работе с обращениями граждан должностным лицам, на чье имя направлены обращения.

Если в обращении содержатся вопросы, входящие в сферу деятельности нескольких руководителей, обращение в обязательном порядке направляется на первичное рассмотрение Главе.

В случае поступления обращения от лица, аналогичное обращение которого уже находится у исполнителя, данное обращение после регистрации может быть специалистом по работе с обращениями граждан направлено тому же исполнителю.

Глава, заместители Главы рассматривают обращения и дают поручения исполнителям в виде резолюций.

В случае, если обращение содержит вопросы, исполнение которых должно осуществляться в различных подразделениях Администрации, и направлено

нескольким исполнителям с указанием, по какому именно вопросу обращение направлено данному исполнителю, каждый исполнитель готовит отдельный ответ по вопросу, находящемуся в его компетенции, и направляет его для подготовки сводного (общего) ответа лицу, указанному в резолюции первым, или лицу, являющемуся старшим по должности, или лицу, назначенному Главой ответственным.

Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение пяти дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

Рассмотрение обращения должностным лицом осуществляется в течение двух дней со дня поступления обращения.

Исполнители рассматривают обращение и обеспечивают его исполнение, а также дают письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

В целях объективного и всестороннего рассмотрения обращений исполнители имеют право пригласить заявителя для личной беседы, запросить, в случае необходимости, в установленном законодательством порядке дополнительные материалы, получить объяснения у заявителя и иных юридических и физических лиц, выехать на место.

В случае, если обращение, направленное исполнителю в соответствии с резолюцией, не может быть исполнено в данном подразделении Администрации (вопросы, поставленные в обращении, не входят в компетенцию этого подразделения), данное подразделение в течение одного - двух дней с момента получения возвращает обращение лицу, рассмотревшему обращение, для направления по компетенции. Затем обращение с новой резолюцией в течение одного рабочего дня передается новому исполнителю через специалиста по работе с обращениями граждан.

В ответе, направляемом в государственные органы, органы местного самоуправления, должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения его обращения.

Проект ответа готовится исполнителем как исходящее письмо в СЭД.

Ответы на обращения подготавливаются за подписью лица, рассмотревшего обращение, если иное не указано в резолюции.

Ответы оформляются в соответствии с требованиями, установленными Инструкцией по делопроизводству в Администрации.

Ответы за подписью Главы или заместителей Главы оформляются на бланке письма Администрации.

Проект ответа, а также все материалы, собранные для подготовки ответа (справки, запросы, ответы на запросы и тому подобное) направляются лицу, рассмотревшему обращение в срок, указанный в регистрационно-контрольной карте. Проект ответа на обращение согласовывается в СЭД с заместителем Главы, куратором по направлению, с заместителем Главы, курирующим общие вопросы, начальником юридического отела Администрации, первым заместителем Главы.

Ответы на коллективные обращения граждан направляются на имя первого лица, подписавшего обращение (если в обращении не указано конкретное лицо, которому следует направить ответ), или на адрес лица, указанного на конверте.

6.10. По устному запросу гражданина специалист по работе с обращениями граждан предоставляет ему информацию по следующим вопросам

6.10.1. о получении обращения и направлении его на рассмотрение;

6.10.2. об отказе в рассмотрении обращения;

6.10.3. о продлении срока рассмотрения обращения;

6.10.4. о результатах и сроках рассмотрения обращения.

6.11. В случае, если в обращении в письменной форме гражданина 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, Глава, заместители Главы, вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и о прекращении переписки с гражданином по данному вопросу (при условии, что указанное обращение и ранее поступившие обращения направлялись в Администрацию или одному и тому же должностному лицу Администрации).

6.12. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется. Запрещается направлять обращение для подготовки ответа в подведомственное Администрации или ОМС учреждение (предприятие). Возможно получение от учреждения (предприятия) информации для подготовки проекта ответа.

Если в соответствии с этим запретом невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, обращение направляется в юридический отдел Администрации (с резолюцией лица, рассмотревшего обращение) для подготовки ответа с разъяснением права гражданина обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суде.

6.13. Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, по решению Главы, заместителей Главы (в соответствии с резолюцией), исполнитель готовит сообщение гражданину о невозможности дать ответ по существу поставленного в обращении вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений. Сообщение гражданину о невозможности дать ответ по существу подписывается должностным лицом, принявшим такое решение, и направляется гражданину.

6.14. Если обращение поступило в Администрацию на имя Главы, заместителей Главы или без указания конкретного должностного лица для рассмотрения по существу поставленных в обращении вопросов из органов

государственной власти, ОМС с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения

6.14.1. обращение рассматривается Главой или заместителями Главы в обычном порядке и направляется с поручением исполнителю для подготовки проекта ответа за подписью Главы или заместителя Главы, рассмотревшего обращение; устанавливается контрольный срок, к которому исполнитель должен подготовить проект ответа;

6.14.2. контрольный срок не должен превышать срок, установленный для ответа организацией (должностным лицом), направившей обращение;

6.14.3. проект ответа готовится исполнителем в сроки, указанные в резолюции, и направляется на подпись Главе или заместителю Главы, рассмотревшему обращение.

Если в адрес должностного лица поступил запрос о предоставлении документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения, должностное лицо обязано в течение пятнадцати дней предоставить запрашиваемые документы и материалы, за исключением содержащих сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

6.15. Подготовленные по результатам рассмотрения обращений ответы должны соответствовать следующим требованиям

6.15.1. ответ должен содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении (что, когда и кем сделано или будет делаться, сроки);

6.15.2 если просьба, изложенная в обращении, не может быть удовлетворена, то указывается причина отказа;

6.15.3. в мотивировочной части ответов разъяснительного характера необходимы ссылки на действующие нормативные правовые акты Российской Федерации, Свердловской области и городского округа Краснотурьинск;

6.15.4. при оформлении письменного ответа на обращение обязательно соблюдение инструкции по делопроизводству в Администрации.

6.16. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, либо по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале или в иной информационной системе, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, при использовании Единого портала или иной информационной системы и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

7. Личный прием граждан

7.1. Личный прием граждан (далее – прием граждан) проводится Главой и уполномоченными на то лицами. Прием граждан проводится в Администрации, в администрациях поселков муниципального округа Краснотурьинск. По решению Главы возможно проведение выездных приемов вне помещений Администрации.

При необходимости начальником организационно-управленческого отдела могут быть организованы приемы граждан другими лицами, деятельность которых направлена на обеспечение законных интересов и прав граждан.

Приемы граждан Главой, первым заместителем Главы, заместителями Главы обеспечивает специалист по работе с обращениями граждан.

Приемы граждан Главой, первым заместителем Главы, заместителями Главы проводятся в приемной по личным вопросам.

Прием граждан осуществляется в соответствии с графиком приема, который ежемесячно составляется специалистом по работе с обращениями граждан и утверждается Главой.

Информация о месте и времени проведения приема публикуется в городской газете «Заря Урала» и размещается на официальном сайте Администрации.

Предварительная запись на приемы граждан Главой, первым заместителем Главы, заместителями Главы осуществляет специалист по работе с обращениями граждан в день приема за час до начала приема в помещении, предназначенном для приема граждан.

7.2. Во время записи на прием гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность. На гражданина заполняется карточка личного приема гражданина, в которой заполняются следующие обязательные поля

7.2.1. фамилия, имя, отчество;

7.2.2. место работы, должность;

7.2.3. адрес заявителя;

7.2.4. краткое содержание обращения;

7.2.5. фамилия и инициалы лица, на прием к которому записывается гражданин;

7.2.6. дата приема.

В случае повторного обращения гражданина по одному вопросу специалист по работе с обращениями граждан осуществляет подборку всех имеющихся материалов данного заявителя по поднимаемому вопросу, которые вместе с копией карточки личного приема или копией поступившего от заявителя обращения передаются на предварительную проработку в соответствующее подразделение Администрации. Все документы собираются в дело в хронологическом порядке и представляются лицу, ведущему личный прием.

В приемах граждан Главой и заместителями Главы в обязательном порядке принимает участие специалист по работе с обращениями граждан, либо лицо, его замещающее.

По усмотрению должностного лица, ведущего прием граждан, на прием могут быть приглашены руководители и специалисты ОМС, подразделений Администрации.

Прием граждан осуществляется в порядке очередности. Должностное лицо, ведущее прием, вправе изменить очередность.

Должностное лицо, осуществляющее прием, по результатам рассмотрения обращения гражданина доводит до его сведения свое решение о том, кому будет

поручено рассмотрение обращения, либо разъясняет, где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу поставленных в нем вопросов (в случае, если рассмотрение поставленных в обращении вопросов не входит в компетенцию Администрации), принимает решение о постановке обращения на контроль. Принятое решение фиксируется в карточке личного приема.

Если в ходе личного приема гражданин излагает свое обращение в письменной форме, решение, принятое должностным лицом, оформляется в виде резолюции на лицевой стороне первого листа обращения.

После регистрации обращения, поступившие в ходе личного приема, направляются исполнителям.

В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина.

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

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

8. Анализ обращений граждан

В целях повышения эффективности и качества рассмотрения обращений граждан, должностные лица, осуществляющие рассмотрение обращений граждан, в пределах своей компетенции анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

Аналитическая работа по обращениям граждан осуществляется специалистом по работе с обращениями граждан во взаимодействии с подразделениями Администрации.

Рассмотрение обращения должно быть максимально направлено на решение вопроса заявителя. Финансирование мероприятий, направленных на решение обращений, возможно при формировании муниципальных программ.

Анализ поступивших обращений (количество и характер рассмотренных обращений, количество и характер решений, принятых по обращениям, динамика показателей) проводится ежемесячно.

Обзоры обращений граждан ежемесячно, в срок до десятого числа следующего месяца, размещаются на официальном сайте Администрации.

Результаты информационно-аналитической работы по обращениям граждан один раз в полугодие оформляются постановлением Администрации.

9. Контроль рассмотрения обращений граждан

9.1. Контроль соблюдения сроков рассмотрения обращений граждан осуществляет специалист по работе с обращениями граждан.

9.2. Глава, заместители Главы, руководители подразделений Администрации несут персональную ответственность за правильность определения исполнителей, принятие решения по обращению, в том числе решения оставить обращение без ответа или прекратить переписку, соблюдение сроков рассмотрения обращений, своевременность продления сроков рассмотрения обращений, содержание подписываемых ответов.

9.3. Исполнители несут персональную ответственность за качественное и своевременное исполнение поручений по обращению, своевременность извещения руководителей о необходимости продления сроков исполнения поручений по обращениям, содержание и оформление подготовленных ответов.

9.4. Специалист по работе с обращениями граждан несет персональную ответственность за своевременную и правильную регистрацию обращений, обеспечение контроля соблюдения установленных законом сроков рассмотрения обращений.

9.5. Специалист по работе с обращениями граждан наделяется полномочиями по подготовке и подписанию следующих документов

9.5.1. писем и служебных записок в подразделения Администрации, направленных на решение оперативных вопросов, возникающих при работе с обращениями граждан, обеспечение объективного, всестороннего и своевременного рассмотрения обращений, а также писем и служебных записок в подразделения Администрации информационного характера, касающихся работы с обращениями граждан;

9.5.2. докладных записок о нарушении сроков рассмотрения и исполнения обращений подразделениями Администрации, направленных на решение оперативных вопросов, возникающих при работе с обращениями.

9.5.3. справок, отчетов и других информационно-аналитических материалов по работе с обращениями.

9.6. Обращения граждан считаются исполненными и могут быть сняты с контроля, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные ответы.

9.7. Для обеспечения контроля соблюдения порядка и сроков рассмотрения обращений специалист по работе с обращениями граждан направляет исполнителям напоминания о сроке исполнения обращений в электронном и (или) письменном виде за пять дней до истечения срока, указанного в регистрационно-контрольной карте.

9.8. Аналитическая работа по обращениям граждан ведется специалистом по работе с обращениями граждан во взаимодействии со всеми подразделениями Администрации. Регулярно проводится анализ поступивших в Администрацию обращений (в том числе анализ количества и тематик обращений, статистических данных, динамики показателей и другое). Справки, отчеты и другие информационно-аналитические материалы по работе с обращениями направляются специалистом по работе с обращениями граждан организационно-управленческого отдела, заместителю Главы, курирующему деятельность организационно-управленческого отдела.

9.9. Обращение может быть поставлено на дополнительный контроль, если в ответе указывается, что вопрос будет решен в течение определенного периода времени. Специалист по работе с обращениями граждан направляет исполнителю уведомление о постановке обращения на дополнительный контроль. Специалист по работе с обращениями граждан в журнале регистрации делает отметку о постановке обращения на дополнительный контроль. Исполнитель в установленные сроки готовит ответ об окончательном решении вопроса и направляет его Главе или уполномоченному лицу, рассмотревшему обращение, для принятия решения, подписания, снятия обращения с контроля. Специалист по работе с обращениями граждан снимает обращение с контроля.

9.10. Обращения граждан (оригиналы и копии), ответы на них и материалы, связанные с их рассмотрением, а также материалы по личному приему граждан формируются в дела по номенклатуре дел. Дела подлежат хранению в течение пяти лет (в случае неоднократного обращения - пяти лет после последнего рассмотрения) в организационно-управленческом отделе.

9.11. Сотрудники при подготовке ответов на обращения, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации за сохранность находящихся у них обращений и документов, связанных с их рассмотрением, своевременное и качественное решение поставленных вопросов или обстоятельное разъяснение. Персональная ответственность сотрудников закрепляется в их должностных инструкциях.

9.12. При уходе в отпуск специалист по работе с обращениями граждан, обязан передать все имеющиеся у него на исполнении обращения другому сотруднику по поручению начальника организационно-управленческого отдела.

9.13. При уходе в отпуск сотрудник, которому поручено рассмотреть обращение гражданина, обязан передать все имеющиеся у него на исполнении обращения руководителю своего подразделения.

9.14. О факте утраты обращения гражданина ставится в известность Глава, готовится распоряжение Администрации о проведении служебного расследования.

9.15. Нарушение установленного порядка рассмотрения обращений, неправомерный отказ в их приеме, затягивание сроков рассмотрения обращений, их необъективное разбирательство, принятие необоснованных, нарушающих законодательство Российской Федерации решений, предоставление недостоверной информации, разглашение сведений о частной жизни гражданина влекут в отношении виновных должностных лиц ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

9.16. Работники Администрации, допустившие нарушение данной Инструкции, привлекаются к дисциплинарной ответственности в соответствии со статьей 192 Трудового кодекса Российской Федерации, статьей 27 Федерального закона от 02.03.2007 № 25-ФЗ «О муниципальной службе в Российской Федерации».

9.17. Заместители Главы несут административную ответственность за нарушение порядка рассмотрения обращений граждан сотрудниками курируемых подразделений Администрации, ОМС и учреждений.

Утверждены
(Приложение № 2)
распоряжением Администрации
муниципального округа Краснотурьинск
от 21.05.2025 № 01-02/188 – р
«Об утверждении инструкции
по рассмотрению обращений граждан
в Администрации муниципального
округа Краснотурьинск»

СРОКИ
рассмотрения отдельных обращений граждан в Администрации муниципального округа Краснотурьинск

№	Тематика вопросов	Срок рассмотрения (дней)
1	Жилищно-коммунальное хозяйство	20
1.1.	Организация уличного освещения	20
1.2	Уборка снега, мусора, несанкционированных свалок	20
1.3.	Благоустройство и ремонт дорог и тротуаров	20
1.4.	Отлова безнадзорных животных	20
1.5.	Подключение индивидуальных жилых домов к централизованным сетям водо-, тепло - газо-, электро- и водоотведения	20
1.6.	Предоставление коммунальных услуг	20
2.	Мобилизация, контракт	20
3.	Жильё (предоставление, приватизация, признание непригодным для проживания)	20
4.	Здравоохранение	20
5.	Социальное обеспечение	20
6.	Образование (предоставление места в образовательном учреждении)	20