



Пермский край  
АДМИНИСТРАЦИЯ  
ЧАЙКОВСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

03.06.2020

№ 532

**О внесении изменений в Регламент рассмотрения обращений граждан в администрации, структурных подразделениях, отраслевых (функциональных) органах администрации Чайковского городского округа, утвержденный постановлением администрации города Чайковского от 20.03.2019 г. № 568**

На основании Федерального закона от 6 октября 2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Уставом Чайковского городского округа, в целях приведения правового акта в соответствие с действующим законодательством

**ПОСТАНОВЛЯЮ:**

1. Внести в Регламент рассмотрения обращений граждан в администрации, структурных подразделениях, отраслевых (функциональных) органах администрации Чайковского городского округа, утвержденный постановлением администрации города Чайковского от 20 марта 2019 г. № 568 (в редакции постановления администрации Чайковского городского округа от 01.10.2019 № 1613), изменения, изложив в новой редакции согласно приложению.

2. Опубликовать постановление в муниципальной газете «Огни Камы» и разместить на официальном сайте администрации Чайковского городского округа.

3. Постановление вступает в силу после его официального опубликования.

Глава городского округа –  
глава администрации  
Чайковского городского округа

Ю.Г. Востриков

Приложение  
к постановлению администрации  
Чайковского городского округа  
от 03.06.2020 № 532

**РЕГЛАМЕНТ**  
**рассмотрения обращений граждан в администрации, структурных**  
**подразделениях, отраслевых (функциональных) органах администрации**  
**Чайковского городского округа**

**1. Общие положения**

1.1. Регламент рассмотрения обращений граждан в администрации Чайковского городского округа (далее - Регламент) разработан в целях повышения результативности и качества, открытости и доступности исполнения муниципальной функции по рассмотрению обращений граждан (далее - муниципальная функция), определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при осуществлении полномочий по рассмотрению обращений граждан.

В соответствии со статьей 4 Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» обращение гражданина - это направленное в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления.

1.2. Исполнение муниципальной функции осуществляется в соответствии с:

Конституцией Российской Федерации;

Федеральным законом от 6 октября 2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

Федеральным законом от 9 февраля 2009 г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

Кодексом административного судопроизводства Российской Федерации;

Уставом Пермского края;

Законом Пермского края от 06 марта 2007 г. № 9-ПК «О статусе депутата Законодательного Собрания Пермского края»;

Уставом Чайковского городского округа;

иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, Пермского края, Чайковского городского округа.

1.3. Руководители, осуществляющие рассмотрение обращений граждан, в том числе уполномоченные на проведение личного приема граждан (далее - Руководитель):

глава городского округа – глава администрации Чайковского городского округа;

заместители главы администрации Чайковского городского округа;  
руководители структурных подразделений, отраслевых (функциональных) органов администрации Чайковского городского округа.

1.4. В администрации Чайковского городского округа рассматриваются обращения граждан по вопросам, относящимся к вопросам местного значения городского округа, в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными законами, законами Пермского края, а также по вопросам, указанным в статье 16 Федерального закона от 6 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления».

1.5. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

1.6. Исполнение обращений граждан осуществляется в соответствии с регламентом процесса СЭД (далее - СЭД).

Делопроизводство по устным и письменным обращениям граждан, поступившим в адрес главы городского округа – главы администрации Чайковского городского округа, ведется отдельно от других видов делопроизводства и возлагается на специалиста управления делами, ответственного за работу с обращениями граждан.

Делопроизводство по устным и письменным обращениям граждан, поступившим в адрес заместителей главы администрации Чайковского городского округа, руководителей структурных подразделений, отраслевых (функциональных) органов, возлагается на специалистов, осуществляющих прием, регистрацию и отправку корреспонденции в приемной Руководителя либо на специалистов, ответственных за делопроизводство в этих подразделениях.

Методическое руководство по применению требований Регламента возлагается на управление делами администрации Чайковского городского округа.

1.7. Результатом исполнения муниципальной функции по рассмотрению обращений граждан являются:

разрешение вопросов, поставленных в обращении;

разъяснение поставленных в обращении вопросов в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации;

направление обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, другие организации, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

отказ в удовлетворении вопросов, поставленных в обращении, в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

Процедура исполнения муниципальной функции завершается путем направления гражданину ответа на обращение в устной, письменной либо электронной форме.

## **2. Требования к порядку исполнения муниципальной функции по рассмотрению обращений граждан**

### **2.1. Порядок информирования об исполнении муниципальной функции.**

2.1.1. Информация о муниципальной функции представляется в структурных подразделениях, отраслевых (функциональных) органах администрации Чайковского городского округа:

с использованием средств массовой информации, телефонной связи, электронного информирования;

посредством размещения в информационных системах общего пользования (в том числе в сети Интернет).

2.1.2. Местонахождение администрации Чайковского городского округа: улица Ленина, дом 37, г. Чайковский, Пермский край, 617760;

контактные телефоны (телефоны для справок): 8(34241) 3 32 32, 3 61 26, 3 32 22.

Интернет-адрес: [http:// чайковскийрайон.рф](http://чайковскийрайон.рф);

адрес электронной почты: [tchaikovsky@permonline.ru](mailto:tchaikovsky@permonline.ru)

2.1.3. Сведения о графике (режиме) работы администрации Чайковского городского округа сообщаются по телефонам для справок (консультаций), а также размещаются:

на сайте администрации Чайковского городского округа;

на информационных стендах внутри зданий администрации Чайковского городского округа, структурных подразделений, отраслевых (функциональных) органов.

2.1.4. На информационных стендах в помещениях, предназначенных для приема граждан, в сети Интернет размещается следующая информация:

извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по исполнению муниципальной функции;

схема размещения муниципальных служащих, обеспечивающих исполнение муниципальной функции по рассмотрению обращений граждан;

график приема граждан должностными лицами, указанными в пункте 1.3. данного Регламента;

порядок информирования о ходе исполнения муниципальной функции;

порядок получения консультаций;

порядок обжалования решений, действий или бездействия должностных лиц, исполняющих муниципальную функцию.

2.1.5. При ответах на телефонные звонки и устные обращения специалист подробно в корректной форме информирует обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, должностного лица, принявшего телефонный звонок.

При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть

переадресован (переведен) другому должностному лицу или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

2.1.6. Муниципальные служащие, осуществляющие прием, консультирование, обязаны относиться к обратившимся гражданам вежливо и внимательно, не унижая их чести и достоинства.

2.1.7. Гражданин имеет право на получение сведений о прохождении процедур по рассмотрению его обращения при помощи телефона, средств Интернета, электронной почты.

2.1.8. Граждане в обязательном порядке информируются:

о переадресации обращения в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или другую организацию, 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.

## **2.2. Порядок получения консультаций (справок) об исполнении муниципальной функции.**

2.2.1. Консультации (справки) по вопросам исполнения муниципальной функции предоставляются муниципальными служащими, обеспечивающими исполнение муниципальной функции.

2.2.2. По устному обращению гражданина предоставляется следующая информация:

об адресах администрации Чайковского городского округа, структурных подразделений, отраслевых (функциональных) органов администрации Чайковского городского округа по приёму граждан уполномоченным лицом;

о порядке проведения личного приёма граждан;

о порядке и сроках рассмотрения обращений граждан;

о регистрационном номере поступившего обращения гражданина о том, в какой соответствующий орган или какому должностному лицу оно направлено на рассмотрение;

о фамилии, имени и отчестве должностного лица, к полномочиям которого отнесены рассмотрение обращений и организация личного приёма граждан в соответствии с указанным вопросом;

о порядке обжалования действий (бездействий) должностных и уполномоченных лиц;

о номерах телефонов приемных должностных лиц, обеспечивающих рассмотрение обращений граждан;

иная информация, которая не требует ее сбора, обобщения или анализа.

Обращения информационного характера регистрации не подлежат.

2.2.3. Основными требованиями при консультировании являются:

компетентность;

четкость в изложении материала;

полнота консультирования.

2.2.4. Консультации предоставляются при личном обращении, с использованием средств массовой информации (в том числе сети Интернет, почты и телефонной связи, электронной почты).

### **2.3. Срок исполнения муниципальной функции.**

2.3.1. Срок рассмотрения обращения не должен превышать 30 дней со дня регистрации обращения.

Депутатские запросы депутата, депутатского объединения (фракции, группы), комитета (комиссии) Законодательного Собрания Пермского края рассматриваются в течение 10 дней со дня поступления.

Подготовка ответа на обращение по существу должна быть закончена исполнителем не позднее 5 рабочих дней до истечения срока, предусмотренного для исполнения документов данного вида. Оставшаяся часть срока предназначена для согласования, редактирования, подписания, регистрации и отправки письма.

2.3.2. Руководителями могут устанавливаться сокращенные сроки рассмотрения обращений.

2.3.3. В случаях, требующих для разрешения вопросов, поставленных в обращениях, проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов, принятия других мер, с письменного разрешения Руководителя, установившего срок исполнения обращения, допускается изменение или продление срока исполнения обращения гражданина с сообщением об этом обратившемуся гражданину и обоснованием необходимости продления сроков.

Продление возможно однократно и не более, чем на 30 дней согласно части 2 статьи 12 Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Оформление запросов осуществляется в СЭД. Непосредственный исполнитель запускает запрос о продлении срока исполнения обращения с указанием нового срока, не позднее, чем за 5 рабочих дней до истечения первоначального срока исполнения обращения гражданина.

После согласования продления срока исполнения обращения исполнитель обязан подготовить и направить заявителю письменное уведомление о переносе срока рассмотрения обращения с обоснованием причин.

2.3.4. Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, оно направляется в территориальные органы федеральных органов государственной власти в соответствии с их компетенцией.

Срок направления обращения в орган, компетентный рассматривать информацию о противоправном деянии, - 1 день со дня регистрации обращения в администрации Чайковского городского округа.

2.3.5. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение 5 дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере

внутренних дел и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

2.3.6. Если установленный срок рассмотрения обращения истекает в выходной или праздничный день, последним днем рассмотрения считается следующий за ним рабочий день.

2.3.7. Устанавливаются следующие сроки для исполнения функции по рассмотрению обращений граждан:

2.3.7.1 наложение Руководителем резолюции – не более 2 рабочих дней;

2.3.7.2 согласование подготовленного ответа – 1 рабочий день;

2.3.7.3 редактирование подготовленного ответа – 2 рабочих дня;

2.3.7.4 подписание, верификация подготовленного ответа, отправка письма – 2 рабочих дня.

**2.4. Требования к помещениям, предназначенным для исполнения муниципальной функции.**

2.4.1. Прием граждан должностными лицами в администрации Чайковского городского округа осуществляется в рабочих кабинетах главы городского округа – главы администрации Чайковского городского округа, его заместителей, руководителей структурных подразделений, отраслевых (функциональных) органов администрации Чайковского городского округа.

2.4.2. Место для приема гражданина должно быть снабжено бумагой, письменными принадлежностями, стулом, иметь место для письма и раскладки документов.

Места для проведения личного приема оборудуются:

вентиляцией;

противопожарной системой и средствами пожаротушения.

2.4.3. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о гражданах должностным лицом одновременно ведется прием только одного гражданина, за исключением случаев коллективного обращения граждан.

**2.5. Требования к местам для информирования.**

Места информирования, предназначенные для ознакомления граждан с информационными материалами, оборудуются:

информационными стендами;

стульями и столами для оформления документов.

**2.6. Требования к местам для ожидания.**

2.6.1. Места ожидания должны соответствовать комфортным условиям для граждан и оптимальным условиям работы специалистов и должностных лиц.

2.6.2. Места ожидания в очереди на предоставление информации должны быть оборудованы стульями, кресельными секциями, скамьями (банкетками). Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании, но не может составлять менее трех мест.

2.6.3. Места ожидания оборудуются столами (стойками) с канцелярскими принадлежностями для осуществления необходимых записей, оформления письменных обращений.

## **2.7. Требования к рассмотрению отдельных видов обращений граждан.**

2.7.1. Письменное обращение гражданина оформляется согласно приложению 1 к Регламенту и должно содержать:

2.7.1.1 наименование органа местного самоуправления, в который направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;

2.7.1.2 фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) обратившегося;

2.7.1.3 адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения;

2.7.1.4 суть предложения, заявления или жалобы;

2.7.1.5 личную подпись гражданина

2.7.1.6 дату обращения.

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

2.7.1.8 согласие на обработку персональных данных по форме, согласно приложению 3 к Регламенту.

2.7.2. Обращение, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в общем порядке. В электронном обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

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

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

2.7.5. Администрация Чайковского городского округа или должностное лицо администрации при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и



сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

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

2.7.7. В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в 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.

2.7.8. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, Руководитель 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, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

2.7.9. В случае поступления в администрацию Чайковского городского округа письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте администрации Чайковского 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.

2.7.10. В случае, если 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.

2.7.11. 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 Чайковского городского округа.

2.7.12. Анонимное обращение направляется на рассмотрение в общем порядке. Ответ заявителю на анонимное обращение не дается. Информация о рассмотрении анонимного обращения подшивается в дело и хранится в управлении делами в соответствии с установленными сроками. Анонимным письмом считается письменное обращение гражданина, не имеющее подписи, если фамилия не указана или написана неразборчиво, отсутствуют данные о месте жительства заявителя, либо о месте его работы или учебы, отсутствует адрес, по которому необходимо направить ответ.

### **3. Регламентные процедуры**

**3.1. Исполнение муниципальной функции по рассмотрению письменных обращений граждан включает в себя следующие действия:**

- прием и регистрация обращения;
- направление обращения главе городского округа-главе администрации Чайковского городского округа;
- рассмотрение обращения Руководителем;
- рассмотрение обращения исполнителем;
- направление ответа гражданину;
- оформление дела по обращению;
- анализ обращений граждан.

#### **3.1.1. Прием и регистрация обращения.**

3.1.1.1. Основанием для начала исполнения муниципальной функции является поступление обращения гражданина в администрацию Чайковского городского округа.

3.1.1.2. Обращение может поступить одним из следующих способов:

- почтовым отправлением;
- по каналу факсимильной связи;
- электронной почтой;
- через электронную общественную приемную администрации Чайковского городского округа (чайковскийрайон.рф);
- через интернет-приемную Пермского края (<https://reception.permkrai.ru/>);
- лично.

3.1.1.3. Прием и регистрация обращений для главы городского округа – главы администрации Чайковского городского округа осуществляются управлением делами администрации Чайковского городского округа (далее – управление делами).

3.1.1.4. Заместители главы администрации Чайковского городского округа, структурные подразделения, отраслевые (функциональные) органы администрации самостоятельно осуществляют прием, обработку, регистрацию, анализ, рассмотрение документов, направление ответа на обращения, адресованные им непосредственно.

3.1.1.5. Для приема обращений, поступивших через электронную приемную, применяется специализированное программное обеспечение, предусматривающее заполнение гражданином реквизитов, необходимых для работы с обращениями и для письменного ответа. В случае не заполнения в

электронной форме обращения обязательных реквизитов, помеченных звездочкой, обращение не подлежит рассмотрению. Электронная форма обращения приведена в приложении 2 к Регламенту.

3.1.1.6. Первичная обработка и регистрация обращений граждан (проверка правильности адресования корреспонденции, чтение, определение содержания вопросов обращения, формирование электронной базы данных обращений с присвоением регистрационного номера, проверка на повторность) осуществляются в течение 3 дней со дня поступления.

Регистрация и рассмотрение обращений граждан осуществляются с использованием СЭД.

В соответствии с регламентом процесса СЭД при регистрации в электронную карточку обращения гражданина вносится следующая информация (заполняются поля):

исходящий номер (в случае его наличия);

дата обращения;

дата поступления обращения;

вид обращения;

тип обращения;

откуда поступило;

заявитель;

буквенный индекс регистрационного номера (по первой букве фамилии заявителя);

категория заявителя;

регион;

адрес;

рассмотрел;

тематика;

краткое содержание обращения;

срок исполнения обращения;

деятельность (необязательное для заполнения поле);

цель (необязательное для заполнения поле);

первичное обращение;

номенклатура дел за год;

индекс дела по номенклатуре дел;

способ доставки.

Если обращение подписано двумя и более авторами, то обращение считается коллективным, о чем делается отметка при регистрации.

Повторными обращениями считаются предложения, заявления, жалобы, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не согласен с принятым по его обращению решением. Обращения одного и того же автора по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными и объединяются в одно дело. Данному обращению присваивается номер первого обращения с добавлением порядкового номера, проставляемого через дробь.

При поступлении обращений одинакового содержания по одному и тому же вопросу, направленных заявителем одновременно в несколько органов государственной власти или местного самоуправления, данным обращениям присваивается номер обращения, поступившего первым, с добавлением порядкового номера, проставляемого через дробь, в случае, если на первое обращение ответ еще не дан.

Не считаются повторными обращения одного и того же автора, но по разным вопросам, а также многократные (три и более раз) - по одному и тому же вопросу, по которому автору даны исчерпывающие ответы соответствующими компетентными органами.

Все письменные обращения, за исключением анонимных и не содержащих конкретной информации и четко поставленных вопросов, ставятся на контроль специалистом управления делами.

### **3.1.2. Направление обращения главе городского округа – главе администрации Чайковского городского округа.**

3.1.2.1. Административная процедура (направление обращения главе городского округа – главе администрации Чайковского городского округа) входит в административную процедуру по приему и регистрации обращения и не может превышать трех дней со дня поступления обращения.

3.1.2.2. На стадии предварительной обработки поступивших обращений специалист управления делами отбирает обращения, которые в соответствии со статьей 11 Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» не подлежат рассмотрению. Среди них:

- обращения, в которых обжалуются судебные решения;
- обращения, содержащие нецензурные или оскорбительные выражения;
- обращения, текст которых не поддается прочтению или смысл которых неясен;
- обращения заявителей, с которыми прекращена переписка по поставленным вопросам.

По первым трем названным группам обращений готовится письменный ответ заявителю с обоснованием отказа в рассмотрении обращения по существу вопросов, который подписывается начальником управления делами.

Максимальный срок подготовки и отправки ответа - 7 рабочих дней со дня регистрации обращения.

3.1.2.3. Обращения, соответствующие предъявляемым к ним требованиям, направляются на рассмотрение главе городского округа – главе администрации Чайковского городского округа.

3.1.2.4. По результатам рассмотрения обращения главой городского округа – главой администрации Чайковского городского округа специалист управления делами заносит резолюцию в СЭД и направляет обращение на рассмотрение ответственному исполнителю.

3.1.2.5. Если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких Руководителей, специалист управления делами в поле «Рассмотрел» указывает всех должностных лиц, которым необходимо направить обращение на рассмотрение в соответствии с резолюцией.

Соисполнители в соответствии с установленным порядком СЭД направляют ответственному исполнителю (указанному первым) информацию в соответствии с их компетенцией (не позднее 5 дней до истечения срока исполнения обращения). Ответственный исполнитель осуществляет контроль за своевременным представлением ему запрашиваемых материалов и их содержанием. При этом ответственность за своевременное и качественное рассмотрение обращения в равной мере несут все исполнители, указанные в резолюции.

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

В случае если в соответствии с указанным запретом невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке.

Письмо гражданину подписывается главой городского округа – главой администрации Чайковского городского округа, либо по его поручению заместителем главы администрации Чайковского городского округа.

### **3.1.3. Рассмотрение обращения Руководителем.**

3.1.3.1. Основанием для начала административной процедуры является поступление обращения вместе с приложениями Руководителю, осуществляющему исполнение муниципальной функции по рассмотрению обращения.

3.1.3.2. Руководитель готовит резолюции по рассмотрению обращения, дает поручения по уведомлению заявителя о рассматриваемом обращении, направляет обращение непосредственным исполнителям<sup>1</sup>.

Срок для наложения резолюции Руководителем – 2 рабочих дня.

3.1.3.3. Руководитель:

определяет, относится ли к закрепленной за ним сфере деятельности рассмотрение поставленных в обращении вопросов;

определяет порядок исполнения вопросов, содержащихся в обращении, основания для переадресации обращения;

определяет непосредственных исполнителей, характер, сроки действий и сроки рассмотрения обращения;

дает необходимые поручения, в том числе о рассмотрении обращения с выездом на место;

контролирует ход исполнения обращения.

3.1.3.4. Если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, Руководитель указывает в своей

---

<sup>1</sup> должностное лицо, которому Руководитель поручает рассмотрение обращения гражданина. К непосредственным исполнителям не относятся сотрудники подведомственных учреждений и предприятий

резолуции непосредственного исполнителя, а также наименования органов и должностных лиц, которым необходимо направить копии обращения.

Максимальный срок подготовки письма о направлении копий обращения – 7 дней со дня регистрации.

3.1.3.5. Если обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации Чайковского городского округа, Руководитель дает поручение непосредственному исполнителю о подготовке сопроводительного письма о направлении обращения в государственный орган, орган местного самоуправления, должностному лицу, к компетенции которых относится рассмотрение вопросов, поставленных в обращении, с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

Срок переадресации обращения – 7 дней со дня регистрации.

Если обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию Руководителя, но является полномочиями другого отраслевого (функционального) органа, структурного подразделения администрации Чайковского городского округа, то такую задачу следует отклонить в течение 1 рабочего дня. Руководитель, получивший задачу не по компетенции, самостоятельно отклоняет письмо в СЭД, указав причину отклонения. После этого обращение возвращается на рассмотрение Руководителю, наложившему вышестоящую резолюцию, для назначения нового исполнителя.

3.1.3.6. Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, то Руководитель дает поручение непосредственному исполнителю подготовить сообщение гражданину о невозможности дать ответ по существу поставленного в обращении вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

Сообщение гражданину подписывается Руководителем, принявшим такое решение, в течение 7 дней со дня регистрации

3.1.3.7. Решениями должностного лица являются подписанные резолюция и сопроводительные письма о переадресации обращений для рассмотрения по существу вопросов.

#### **3.1.4. Рассмотрение обращения непосредственным исполнителем.**

3.1.4.1. Основанием для начала административной процедуры является поступление обращения исполнителю (с резолюцией Руководителя).

3.1.4.2. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории предложений, непосредственный исполнитель определяет, какие конкретные рекомендации содержатся в обращении:

- по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов;
- по совершенствованию деятельности государственных органов власти и органов местного самоуправления;
- по развитию общественных отношений;
- по улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;
- и другим направлениям.

В отношении каждого предложения непосредственный исполнитель оценивает возможность его принятия или непринятия.

При проведении этой оценки учитываются следующие обстоятельства:  
нормативное регулирование вопросов, на совершенствование которых направлено предложение;

необходимость внесения в случае принятия предложения изменений в нормативные документы;

наличие предложений, требующих изменения законодательства, не относящихся к компетенции органов местного самоуправления;

возможность принятия предложения с точки зрения технологических особенностей процедур, порядков, правил, реализация которых потребуется в случае их принятия;

возможность принятия предложения с учетом других особенностей вопроса.

По результатам рассмотрения предложения гражданину готовится ответ. Если предложение не принято, гражданин извещается о причинах, по которым его предложение не может быть принято, если принято, то в какой форме и в какие сроки оно будет реализовываться.

3.1.4.3. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории заявления, непосредственный исполнитель:

выделяет действие, на необходимость совершения которого гражданин указывает в целях реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц;

проводит анализ сообщения о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе органов местного самоуправления и должностных лиц.

Непосредственный исполнитель проверяет наличие законных оснований для совершения испрашиваемого действия и возможность его совершения. В ответе сообщается об удовлетворении или неудовлетворении заявления, совершении или несвершении испрашиваемого действия. Если оно не может быть совершено, приводятся соответствующие аргументы.

Непосредственный исполнитель проверяет, соответствуют или нет действия (бездействие) должностного лица (должностных лиц) положениям и предписаниям как законодательных и подзаконных актов, так и предписаниям нормативных и других документов Пермского края, Чайковского городского округа.

Для этого непосредственный исполнитель получает пояснения по факту нарушения у лица, чьи действия оспариваются, изучает материалы, представленные гражданином, запрашивает дополнительные материалы.

Если в результате проведенного анализа подтвердились отмеченные в заявлении факты, указывающие на неправомерность каких-либо действий, несоответствие этих действий положениям и предписаниям нормативных и других документов, заявление признается обоснованным. В случае признания заявления обоснованным, в ответе гражданину приносятся соответствующие извинения, перечисляются меры, которые применяются для устранения нарушений законов и иных нормативных правовых актов, недостатков в

работе органов местного самоуправления и должностных лиц, сроки их реализации.

Если заявление о нарушениях или недостатках признано необоснованным, в ответе даются разъяснения в отношении неправомерности предъявленных претензий.

3.1.4.4. При рассмотрении обращения, отнесенного к жалобе, непосредственный исполнитель обязан определить обоснованность просьбы гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц. Для этого непосредственный исполнитель:

выявляет наличие нарушения прав, свобод или законных интересов гражданина (других лиц), принадлежность прав, свобод и законных интересов, их вид, какими действиями нарушены и др.;

устанавливает причины нарушения или ущемления прав, свобод или законных интересов, в том числе устанавливает, кто и по каким причинам допустил нарушение;

определяет меры, которые должны быть приняты для восстановления (восстановления положения существовавшего до нарушения права) или защиты (пресечения действий, нарушающих право или создающих угрозу его нарушения) нарушенных прав, свобод или законных интересов, а также лиц, ответственных за реализацию обозначенных мер;

вносит предложение о привлечении к ответственности (дисциплинарной, административной) лиц, виновных в нарушении прав, свобод или законных интересов граждан в пределах своей компетенции.

В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе гражданину указывается, какие права, свободы или законные интересы подлежат восстановлению и в каком порядке (в том числе сроки и ответственные лица), принимаемые способы защиты прав, свобод или законных интересов.

В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе аргументированно даются разъяснения в отношении отсутствия оснований для восстановления и защиты прав, свобод и законных интересов граждан.

3.1.4.5. В процессе рассмотрения обращения по существу в соответствии с резолюцией Руководителя, непосредственный исполнитель:

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

при необходимости запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

вправе пригласить на личную беседу гражданина, запросить у него дополнительную информацию;

вправе инициировать проведение проверки. Проведение проверки осуществляется в порядке, установленном действующим законодательством;



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

готовит письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

готовит сопроводительное письмо о направлении обращения в государственный орган, орган местного самоуправления, должностному лицу, к компетенции которых относится рассмотрение 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.

3.1.4.6. В случае необходимости получения дополнительной информации по вопросам, поставленным в обращении, в иных органах местного самоуправления, структурных подразделениях, отраслевых (функциональных) органах администрации Чайковского городского округа, в органах государственной власти, организациях непосредственным исполнителем готовится запрос.

Запрос должен содержать:

данные об обращении, по которому запрашивается информация;

вопрос обращения, для разрешения которого необходима информация;

вид запрашиваемой информации, содержание запроса;

срок, в течение которого необходимо представить информацию по запросу (в соответствии с действующим законодательством).

Запрос подписывается Руководителем, давшим поручение исполнителю по рассмотрению обращения. Запрос направляется в соответствующий орган государственной власти, орган местного самоуправления или должностному лицу организации.

Государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо, организация по направленному в установленном порядке запросу должностного лица администрации Чайковского городского округа, рассматривающего обращение, обязаны 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.

При подготовке ответа на запрос в обязательном порядке указываются реквизиты запроса, по которому подготовлена информация, сведения об обращении и запрашиваемая информация по вопросам обращения, а также сведения о причинах нарушения сроков (в случае нарушения сроков подготовки информации по запросу) или причинах невозможности представления запрашиваемой информации.

Полученные в результате переписки ответы на запросы обязательно регистрируются в СЭД как входящие документы «ответ на...» с отражением в комментариях, по какому обращению идет переписка.

В случае, если государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо не представляет информацию по направленному в установленном порядке запросу в установленный срок, непосредственный исполнитель готовит заявителю промежуточный ответ, оформляет запрос на продление срока рассмотрения обращения, обжалует бездействие государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица.

3.1.4.7. В случае необходимости получения дополнительной информации у гражданина, направившего обращение, уточнения обстоятельств, изложенных в обращении, определения мотивации непосредственный исполнитель может пригласить гражданина на личную беседу.

Приглашение гражданина на беседу осуществляется по телефону, факсу, посредством использования электронной связи, почтой и другими способами, в течение пяти дней до назначенной даты проведения беседы.

В случае отказа гражданина или неявки при наличии подтверждения о приглашении гражданина предложенным способом в надлежащий срок ответ на обращение готовится по существу рассмотренных вопросов с указанием на то, что недостаточность информации, обусловленная неявкой гражданина на личную беседу, может повлечь недостаточно детальное рассмотрение обращения. При этом в ответе на обращение перечисляются вопросы, факты и обстоятельства, по которым необходимо пояснение гражданина для всестороннего и полного разрешения вопросов, поставленных в обращении.

3.1.4.8. При установлении непосредственным исполнителем невозможности явки гражданина на личную беседу по состоянию здоровья или по иным причинам, не позволяющим гражданину явиться лично, исполнителем может быть принято решение о выезде по месту нахождения гражданина для беседы и получения дополнительных материалов.

Гражданин уведомляется о дате и времени его посещения исполнителем.

В ответе на обращение, рассмотрение которого производилось с выездом на место, указывается информация о полученных на выезде сведениях и дается им оценка при подготовке ответа на поставленные в обращении вопросы.

3.1.4.9. При рассмотрении обращения непосредственный исполнитель применяет все предоставленные ему полномочия в соответствии с должностной инструкцией.

3.1.4.10. В случае необходимости исследования при рассмотрении обращения материалов и объектов, которые не могут быть истребованы или представлены по месту рассмотрения обращения, непосредственный исполнитель с предварительного разрешения Руководителя выезжает по месту нахождения данных материалов или по месту нахождения исследуемых объектов.

3.1.4.11. Если рассмотрение обращения поручено нескольким исполнителям, то координация и ответственность за его выполнение возлагается на лицо, указанное в резолюции первым. Это лицо осуществляет

контроль за полнотой подготовки материалов в установленные сроки, формирует окончательный ответ по обращению.

3.1.4.12. Ответы на обращения печатаются на бланках установленной формы в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в структурных подразделениях, отраслевых (функциональных) органах администрации Чайковского городского округа.

Руководитель структурного подразделения, отраслевого (функционального) органа администрации Чайковского городского округа на этапе согласования контролирует, чтобы подготовленные по результатам рассмотрения обращений ответы соответствовали следующим требованиям:

ответ должен содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении;

если просьба, изложенная в обращении, не может быть решена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена;

ответ не противоречит действующему законодательству;

в ответе должно быть указано, кому он направлен, дата отправки, регистрационный номер обращения, фамилия, имя, отчество и номер телефона исполнителя.

В случае, если подготовленный непосредственным исполнителем ответ не соответствует указанным выше требованиям, либо имеется необходимость дополнительного рассмотрения обращения по обстоятельствам, выявленным в ходе рассмотрения обращения, Руководитель отклоняет письмо на доработку.

В случае, если Руководитель структурного подразделения, отраслевого (функционального) органа администрации Чайковского городского округа согласовал подготовленный непосредственным исполнителем ответ, он несет ответственность за его содержание, полноту и качество.

Если обращение, направленное исполнителю на рассмотрение по компетенции, ставилось на контроль в вышестоящих органах государственной власти, исполнитель в установленные сроки должен подготовить информацию о результатах рассмотрения обращения, либо копию ответа, данного заявителю, для направления в контролирующий орган.

### **3.1.5. Направление ответа на обращение.**

3.1.5.1. Специалист управления делами вправе вернуть проект ответа на обращение исполнителю, если при проверке будут выявлены недостатки оформления, неполнота подготовленного ответа, либо его несоответствие предъявляемым требованиям.

Основанием для возврата проекта ответа на повторное рассмотрение может являться:

оформление проекта ответа с нарушением требований делопроизводства;

отсутствие полной информации по поставленным вопросам.

В случае, если специалисту управления делами повторно поступает проект ответа, оформленный в соответствии с требованиями правил делопроизводства, согласованный Руководителем, но не содержащий полной информации по поставленным в обращении вопросам, проект письма

подлежит согласованию с особым мнением, которое отражается в комментариях к процессу. В таком случае проект ответа передается на подпись главе городского округа – главе администрации Чайковского городского округа с листом согласования.

3.1.5.2. В случае возврата проекта ответа исполнитель в зависимости от оснований возврата обязан устранить выявленные нарушения.

3.1.5.3. Решение об окончании рассмотрения обращения, поставленного на контроль, принимает глава городского округа - глава администрации Чайковского городского округа.

Обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры, дан исчерпывающий письменный ответ гражданину.

Датой завершения рассмотрения обращения является дата ответа заявителю, датой снятия обращения с контроля является дата завершения всех процессов по обращению в СЭД.

3.1.5.4. Гражданину направляется ответ на обращение, подписанный главой городского округа - главой администрации Чайковского городского округа, либо по его поручению заместителем главы администрации Чайковского городского округа. Отправка ответов на обращения граждан осуществляется специалистом отдела документационного обеспечения управления делами, ответственным за работу с корреспонденцией. Ответ на обращение может быть отправлен по почте, электронной почтой.

В случае отправки ответа заявителю посредством электронной почты или через электронную приемную в дело подшивается ответ с выпиской об отправке из электронного журнала исходящей корреспонденции.

3.1.5.5. Ответственность за исполнение обращения гражданина несут непосредственный исполнитель, а также соответствующий Руководитель структурного подразделения, отраслевого (функционального) органа администрации Чайковского городского округа.

### **3.1.6. Оформление дела по обращению, хранение.**

3.1.6.1. Все документы, созданные в результате исполнения обращения, должны быть сформированы в одно дело.

Все документы, созданные в результате исполнения обращения (обращение, уведомления, запросы, ответы на запросы, сопроводительные письма, ответ заявителю), должны быть сформированы в СЭД через связанные процессы и отсканированы, за исключением внутренних документов, которые не сканируются.

Специалист управления делами, ответственный за работу с обращениями граждан, формирует дело по обращению гражданина, куда подшиваются все материалы по рассмотрению обращения, в том числе обращение, поручения Руководителя, справки, уведомления, запросы, ответы на запросы, сопроводительные письма, ответ заявителю.

3.1.6.2. В систему электронного документооборота заносятся все данные о полученных ответах и принятых должностными лицами решениях, в том числе и дополнительные сведения, поступившие по окончании рассмотрения обращения.

Специалист управления делами проверяет материалы дела по обращению, правильность внесения информации в базу данных СЭД, где делает отметку о поступлении дела на хранение.

3.1.6.3. Обращения граждан, ответы и копии ответов на них, документы, связанные с их рассмотрением, формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

В случае рассмотрения повторного обращения или появления дополнительных документов они приобщаются к делу.

Документы в делах группируются за календарный год в хронологическом порядке, ответ помещается за обращением.

При возобновлении переписки с гражданином, ранее обращавшимся по тому же вопросу в течение пяти предыдущих лет, все документы по обращению группируются в дела текущего года.

Сформированные дела помещаются в специальные папки и располагаются в них по дате поступления.

По истечении сроков хранения в архиве соответствующего подразделения обращения и материалы по их рассмотрению в соответствии с заключением экспертной комиссии уничтожаются в установленном порядке.

3.1.6.4. Сводные и статистические годовые отчеты, аналитические обзоры по работе с обращениями граждан в администрации Чайковского городского округа формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

**3.2. Исполнение муниципальной функции по ведению личного приема граждан включает в себя следующие действия:**

- утверждение графика приема граждан по личным вопросам;
- регистрацию обращения;
- рассмотрение обращения;
- подготовку письменного или устного ответа;
- оформление дела при его наличии;
- анализ обращений граждан.

**3.2.1. Утверждение графика приема граждан по личным вопросам.**

Управление делами ежегодно актуализирует и направляет на утверждение главе городского округа- главе администрации Чайковского городского округа график приема граждан по личным вопросам (далее - График).

График содержит следующую информацию:

данные о месте и времени проведения приемов граждан Руководителями;

контактные данные лиц, ответственных за организацию приема (в т.ч. предварительную запись).

Утвержденный главой городского округа – главой администрации Чайковского городского округа График размещается на официальном сайте администрации Чайковского городского округа.

**3.2.2. Регистрация устного обращения.**

3.2.2.1. Основанием для начала исполнения функции является устное обращение гражданина лично или по телефону с просьбой о записи на прием к Руководителю в соответствии с Графиком.

Первичный прием граждан ведут руководители структурных подразделений, отраслевых (функциональных) органов администрации Чайковского городского округа в соответствии с Графиком.

В случае, если гражданин не согласен с результатом личного приема Руководителем, он вправе записаться на личный прием к заместителю главы администрации Чайковского городского округа, курирующему данное направление деятельности, в соответствии с Графиком.

В случае, если гражданин не согласен с результатом личного приема заместителем главы администрации Чайковского городского округа, он вправе записаться на личный прием к главе городского округа- главе администрации Чайковского городского округа в соответствии с Графиком.

3.2.2.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, подписывает форму согласия на обработку персональных данных (приложение 3 к Регламенту).

3.2.2.3. Обращение гражданина регистрируется специалистом, обеспечивающим организацию рассмотрения устных обращений Руководителем. Все необходимые сведения заносятся в базу данных СЭД. При необходимости распечатывается история обращений гражданина, которая передается должностному лицу, осуществляющему личный прием.

3.2.2.4. Запись на повторный прием к Руководителю осуществляется не ранее даты получения гражданином ответа на предыдущее обращение.

3.2.2.5. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

### **3.2.3. Рассмотрение устного обращения.**

3.2.3.1. Приглашение на личный прием осуществляется специалистом, обеспечивающим организацию рассмотрения устных обращений Руководителем, с учетом категории льгот и состояния здоровья обратившегося, удаленности места проживания от районного центра, даты обращения.

3.2.3.2. При необходимости с гражданами, ожидающими личного приема, могут проводиться предварительные беседы.

3.2.3.3. Специалист, обеспечивающий организацию рассмотрения устных обращений Руководителем, обязан присутствовать на личном приеме граждан, который ведет его Руководитель.

3.2.3.4. Руководители, ведущие личный прием, выслушивают устное обращение гражданина, при необходимости дают соответствующие поручения, которые фиксируются специалистом, обеспечивающим организацию рассмотрения устных обращений, в контрольной карточке и журнале регистрации обращений по личному приему.

Поручения, данные главой городского округа – главой администрации Чайковского городского округа в ходе ведения личного приема, фиксируются специалистом управления делами.

3.2.3.5. 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 отметка в контрольной карточке и журнале регистрации обращений по личному приему.

3.2.3.6. При отсутствии возможности дать ответ в ходе личного приема Руководителем дается соответствующее поручение о подготовке письменного ответа по существу постановленных в обращении вопросов.

3.2.3.7. В случае, когда в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностных лиц, гражданину дается разъяснение об учреждении, организации, в компетенцию которых входит разрешение указанных вопросов.

3.2.3.8. Во время личного приема гражданин имеет возможность сделать устное заявление и при необходимости оставить письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов.

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

3.2.3.10. Руководители могут проводить выездные личные приемы граждан в организациях, предприятиях Чайковского городского округа.

Ответственность за организацию и проведение выездных личных приемов граждан Руководителем возлагается на специалиста, обеспечивающего организацию рассмотрения устных обращений Руководителем.

Ответственность за организацию выездных личных приемов главы городского округа – главы администрации Чайковского городского округа возлагается на первого заместителя главы администрации Чайковского городского округа, руководителя аппарата.

Все административные процедуры при проведении выездных личных приемов Руководителей, других должностных лиц соответствуют требованиям пункта 3.2. Регламента.

#### **3.2.4. Подготовка письменного ответа.**

3.2.4.1. После окончания личного приема проводится первичная обработка материалов.

Заявления граждан, изъявивших желание передать свое обращение в письменном виде, не дожидаясь личного приема, передаются Руководителю или специалисту, осуществляющему прием, регистрацию и отправку корреспонденции в приемной Руководителя.

3.2.4.2. Должностное лицо, установившее в ходе личного приема необходимость подготовки письменного ответа на устное обращение, определяет исполнителя по подготовке письменного ответа и ставит обращение на контроль.

Подготовка письменных ответов на обращения, поступившие в ходе личного приема, осуществляется с использованием СЭД в соответствии с порядком подготовки письменного ответа на обращения граждан, установленным в пункте 3.1. Регламента.

В случае необходимости должностное лицо, осуществляющее личный прием, оформляет резолюцию, в которой даются соответствующие поручения исполнителям по рассмотрению обращения.

3.2.4.3. Контроль за исполнением поручений, данных во время личного приема граждан, своевременностью их исполнения возлагается на специалиста, обеспечивающего организацию рассмотрения устных обращений.

3.2.4.4. Ответы исполнителей по рассмотрению обращений граждан, обратившихся на личный прием, направляются на подпись Руководителю, проводившему прием.

3.2.4.5. Руководитель, проводивший прием, рассматривает проект ответа.

3.2.4.6. Основанием для возврата проекта ответа на повторное рассмотрение является:

оформление проекта ответа с нарушением установленных требований делопроизводства;

отсутствие ответа на один или несколько поставленных в обращении вопросов;

противоречие выводов, изложенных исполнителем в проекте ответа, действующему законодательству;

необходимость дополнительного рассмотрения обращения.

3.2.4.7. В случае возврата проекта ответа исполнитель в зависимости от оснований возврата обязан устранить выявленные нарушения.

3.2.4.8. Решение об окончании рассмотрения обращения принимает Руководитель, проводивший прием.

Обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры, дан исчерпывающий письменный ответ гражданину.

3.2.4.9. Специалист, ответственный за работу с корреспонденцией, направляет гражданину подписанный ответ. Ответ на обращение может быть отправлен по почте, электронной почтой.

### **3.2.5. Оформление дел по устным обращениям граждан.**

3.2.5.1. Специалист, ответственный за работу с обращениями граждан, формирует базу данных по обращениям граждан на личный прием, вносит в базу данных системы электронного документооборота информацию о заявителе и теме обращения.

3.2.5.2. Обращения граждан, ответы на них, документы, связанные с их рассмотрением, формируются ответственным специалистом в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

Все документы, созданные в результате исполнения обращения (обращение, уведомления, запросы, ответы на запросы, сопроводительные письма, ответ заявителю), должны быть сформированы в СЭД через связанные процессы и отсканированы, за исключением внутренних документов, которые не сканируются.

Специалист, ответственный за работу с обращениями граждан, формирует дело по обращению гражданина, куда подшиваются все материалы



по рассмотрению обращения, в том числе обращение, поручения Руководителя, справки, уведомления, запросы, ответы на запросы, сопроводительные письма, ответ заявителю.

В систему электронного документооборота заносятся все данные о полученных ответах и принятых должностными лицами решениях, в том числе и дополнительные сведения, поступившие по окончании рассмотрения обращения.

В случае рассмотрения повторного обращения или появления дополнительных документов они подшиваются к делу с первичным обращением.

Документы в делах располагаются в хронологическом порядке.

Сформированные дела помещают в специальные папки для хранения в текущем архиве, где располагаются по дате поступления.

По истечении сроков хранения в архиве устные обращения и материалы по их рассмотрению в соответствии с заключением экспертной комиссии уничтожаются в порядке, установленном Инструкцией по делопроизводству.

### **3.3. Порядок и формы контроля исполнения муниципальной функции.**

3.3.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по исполнению муниципальной функции и принятием решений осуществляется Руководителями путем проведения проверок соблюдения и исполнения действующего законодательства по работе с обращениями граждан.

Специалисты, осуществляющие прием, регистрацию и отправку корреспонденции в приемной Руководителя, 1 раз в неделю осуществляют текущий контроль за исполнением обращений, находящихся на контроле у Руководителя, готовят напоминания исполнителям с использованием возможностей СЭД.

3.3.2. Контроль за полнотой и качеством исполнения муниципальной функции включает в себя выявление и устранение нарушений прав граждан, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения граждан, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

Контроль за полнотой и качеством возлагается на Руководителей структурных подразделений, отраслевых (функциональных) органов администрации Чайковского городского округа и осуществляется ими на этапе согласования письма-ответа.

3.3.3. Помимо текущего контроля исполнения муниципальной функции в администрации Чайковского городского округа осуществляются внеплановые проверки полноты и качества исполнения муниципальной функции по конкретному обращению гражданина. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с исполнением муниципальной функции (комплексные проверки), или отдельные вопросы (тематические проверки).

3.3.4. По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав граждан может осуществляться привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

3.3.5. Текущий контроль за сроками рассмотрения обращений граждан осуществляется Руководителями структурных подразделений, отраслевых (функциональных) органов администрации Чайковского городского округа, специалистами, осуществляющими прием, регистрацию и отправку корреспонденции в приемной Руководителя, управлением делами.

3.3.6. Управление делами вправе вносить предложения главе городского округа – главе администрации Чайковского городского округа о проведении служебной проверки в отношении сотрудников, допустивших нарушение требований, установленных настоящим Регламентом, а также о поощрении работников за качественно выполненную работу по рассмотрению обращений граждан.

#### **3.4. Ответственность за исполнение муниципальной функции.**

3.4.1. Специалисты, осуществляющие работу с обращениями граждан, несут персональную ответственность за выполнение требований, установленных Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», настоящим Регламентом.

Персональная ответственность должностных лиц закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства.

3.4.2. Руководитель структурного подразделения, отраслевого (функционального) органа администрации Чайковского городского округа несет персональную ответственность за правильность определения непосредственного исполнителя по рассмотрению обращения, наличие оснований для переадресации обращения, принятия решения об оставлении обращения без ответа или прекращении переписки, объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения.

3.4.3. Специалисты, осуществляющие прием, регистрацию и отправку корреспонденции Руководителей, обеспечивающие организацию рассмотрения устных обращений должностным лицом, несут персональную ответственность за организацию и контроль исполнения поручений Руководителей, данных по рассмотрению обращений граждан.

3.4.4. Непосредственный исполнитель несет персональную ответственность за объективность и всесторонность рассмотрения обращения, соблюдение сроков рассмотрения обращения, своевременность продления сроков рассмотрения обращения, уведомления заявителей, содержание подготовленного ответа.

3.4.5. Ответственность за своевременное и качественное рассмотрение обращений, поступивших на личном приеме граждан, возлагается на Руководителей, проводивших прием, а также специалистов, обеспечивающих организацию рассмотрения устных обращений должностным лицом.

3.4.6. Начальник управления делами несет ответственность за организацию и осуществление контроля за установленными сроками рассмотрения обращений граждан.

3.4.7. Специалист управления делами, ответственный за работу с обращениями граждан, несет ответственность за своевременную регистрацию обращения, анализ поступивших в адрес главы городского округа – главы администрации Чайковского городского округа обращений, оформление дел по обращениям.

### **3.5. Анализ и обобщение вопросов, поднимаемых в обращениях.**

3.5.1. В рамках контроля за соблюдением порядка рассмотрения обращений проводится анализ причин нарушения порядка и сроков рассмотрения обращений граждан. Начальник управления делами разрабатывает предложения по устранению причин нарушения порядка и сроков рассмотрения обращений граждан и ежемесячно доводит до сведения первого заместителя главы администрации Чайковского городского округа, руководителя аппарата.

3.5.2. Аналитическая работа по обращениям граждан ведется управлением делами, а также специалистами структурных подразделений, отраслевых (функциональных) органов администрации Чайковского городского округа, ответственными за работу с обращениями граждан.

3.5.3. Анализ поступивших в адрес главы городского округа – главы администрации Чайковского городского округа обращений (характер обращений, статистические данные, динамика показателей) проводится ежеквартально с использованием возможностей системы электронного документооборота.

В этих целях структурные подразделения администрации представляют в управление делами информацию о результатах рассмотрения обращений граждан.

3.5.4. Информационно-аналитические справки направляются главе городского округа – главе администрации Чайковского городского округа ежеквартально.

### **3.6. Порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе исполнения муниципальной функции.**

В соответствии со статьей 218 Кодекса административного судопроизводства Российской Федерации гражданин вправе обратиться с жалобой на действия (решения), нарушающие его права и свободы, либо непосредственно в суд, либо к вышестоящему в порядке подчиненности государственному органу, исполнительному органу государственной власти, должностному лицу.

В соответствии с действующим законодательством органы местного самоуправления и их должностные лица обязаны рассмотреть жалобу в тридцатидневный срок. Если гражданину в удовлетворении жалобы отказано или он не получил ответа в течение тридцати дней со дня ее подачи, он вправе обратиться с жалобой в суд по месту жительства гражданина или месту нахождения органа местного самоуправления.

Приложение 1  
к Регламенту рассмотрения  
обращений граждан в  
администрации, структурных  
подразделениях, отраслевых  
(функциональных) органах  
администрации Чайковского  
городского округа

**ФОРМА**  
письменного обращения гражданина

Администрация Чайковского городского округа  
(либо Ф.И.О. должностного лица  
администрации Чайковского городского округа)

\_\_\_\_\_   
Ф.И.О. заявителя полностью  
в родительном падеже,  
проживающего по адресу: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_   
(почтовый адрес заявителя, на который  
должен быть направлен ответ, либо адрес электронной почты)  
контактный телефон : \_\_\_\_\_  
(при согласии заявителя)

**ЗАЯВЛЕНИЕ (ПРЕДЛОЖЕНИЕ, ЖАЛОБА)**

-----  
(текст обращения (изложение сути) пишется в произвольной форме)

Приложение:

(при необходимости)

Дата написания

личная подпись заявителя

Согласие на обработку персональных данных


В соответствии со статьей 9 Федерального закона от 27.07.2006 №152-ФЗ «О персональных данных» даю согласие на автоматизированную, а также и без использования средства автоматизации обработку моих персональных данных, а именно на совершение действий, предусмотренных пунктом 3 статьи 3 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», со сведениями, предоставленными мной в администрацию Чайковского городского округа.

Настоящее согласие дается на период до истечения сроков хранения соответствующей информации или документов, содержащих указанную информацию, определяемых в соответствии с законодательством Российской Федерации.

\_\_\_\_\_  
(Ф.И.О. полностью, подпись, дата)

Приложение 2  
к Регламенту рассмотрения  
обращений граждан в  
администрации, структурных  
подразделениях, отраслевых  
(функциональных) органах  
администрации Чайковского  
городского округа

**ЭЛЕКТРОННАЯ ФОРМА ОБРАЩЕНИЯ**

Ваши Фамилия Имя Отчество (полностью) * :	
Почтовый адрес:*	
Телефон:*	
E-mail:*	
Сфера Вашей работы, учебы:	Предлагается выбрать из выпадающего перечня
Ваш возраст:	
Тема вопроса:*	Предлагается выбрать из выпадающего перечня
Вопрос:*	
Публиковать ответ: Ответ может быть опубликован на сайте вместе с текстом вопроса.	<input type="checkbox"/> Да, публиковать Вопрос и ответ
СОГЛАСИЕ НА ОБРАБОТКУ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ *  Нажимая на кнопку «Отправить», я даю согласие на обработку персональных данных	
Текст сообщения:*	

\* - обязательные для заполнения поля, при не заполнении этих полей вопрос регистрироваться и рассматриваться не будет.

Приложение 3  
к Регламенту рассмотрения  
обращений граждан в  
администрации, структурных  
подразделениях, отраслевых  
(функциональных) органах  
администрации Чайковского  
городского округа

**СОГЛАСИЕ**  
на обработку персональных данных

В соответствии со статьей 9 Федерального закона от 27 июля 2006 г. №152-ФЗ «О персональных данных» даю согласие на автоматизированную, а также и без использования средства автоматизации обработку моих персональных данных, а именно на совершение действий, предусмотренных пунктом 3 статьи 3 Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных», со сведениями, предоставленными мной в администрацию Чайковского городского округа.

Настоящее согласие дается на период до истечения сроков хранения соответствующей информации или документов, содержащих указанную информацию, определяемых в соответствии с законодательством Российской Федерации.

---

(Ф.И.О. полностью, подпись, дата)