



Пермский край  
АДМИНИСТРАЦИЯ  
ЧАЙКОВСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА

**ПО С Т А Н О В Л Е Н И Е**

01.10.2019

№ 1613

**О внесении изменений в Регламент рассмотрения обращений граждан в администрации, структурных подразделениях, отраслевых (функциональных) органах администрации города Чайковского, утвержденный постановлением администрации города Чайковского от 20 марта 2019 г. № 568**

На основании Федерального закона от 6 октября 2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Устава Чайковского городского округа, в целях приведения правового акта в соответствие с действующим законодательством

**ПО С Т А Н О В Л Я Ю:**

1. Внести изменения в Регламент рассмотрения обращений граждан в администрации, структурных подразделениях, отраслевых (функциональных) органах администрации города Чайковского, утвержденный постановлением администрации города Чайковского от 20 марта 2019 г. № 568, изложив его 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.

4. Контроль за исполнением постановления возложить на первого заместителя главы администрации Чайковского городского округа, руководителя аппарата.

Глава городского округа –  
глава администрации  
Чайковского городского округа

Ю.Г. Востриков

Приложение  
к постановлению администрации  
Чайковского городского округа  
от 01.10.2019 № 1613

**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: 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 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации».

1.5. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

1.6. Исполнение обращений граждан осуществляется в соответствии с регламентом процесса СПД 22.1 «Работа с письменными и устными обращениями граждан» интегрированной системы электронного документооборота, архива и управления потоками работ (далее - ИСЭД).

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 секретарей руководителей (далее - секретарь)<sup>1</sup> либо на специалистов, ответственных за делопроизводство в этих подразделениях.

Ответственность за организацию работы с обращениями граждан возлагается на руководителей, указанных в пункте 1.3. Регламента, управление делами, непосредственного исполнителя в соответствии с пунктом 3.5. Регламента.

Методическое руководство и контроль за соблюдением требований Регламента возлагаются на управление делами администрации Чайковского городского округа.

---

<sup>1</sup> секретарь руководителя – специалист, осуществляющий прием, регистрацию и отправку корреспонденции в приемной руководителя, указанного в пункте 1.3. Регламента.

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>;

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.

Устные 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 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. Должностными лицами, указанными в пункте 1.3. Регламента, 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 ИСЭД в соответствии с регламентом процесса СИД 20.13 «Продление срока». Ответственный 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 представление 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 (форма прилагается) должно содержать:

2.7.1.1 наименование органа местного самоуправления, в которое 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.

2.7.2. 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 соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» должностное лицо, которому направлено обращение, вправе не давать ответ по существу в следующих случаях, если:

в обращении не указаны фамилия обратившегося, почтовый (если обращение направлено в письменной форме) или электронный (если обращение направлено в форме электронного документа) адрес для ответа;

по вопросам, содержащимся в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение;

в обращении гражданина содержится вопрос, по которому ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, при условии, что указанное обращение и ранее направленные обращения были адресованы в один и тот же государственный орган или одному и тому же должностному лицу, и переписка по этому вопросу прекращена;

в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, высказывания, содержащие угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

текст обращения не поддается прочтению;

текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы;

ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законом тайну.

2.7.4. В случае поступления в администрацию Чайковского городского округа письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который

размещен 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.

### **3. Регламентные процедуры**

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

- прием и регистрация обращения;
- направление обращения должностному лицу;
- 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.

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 осуществляются с использованием ИСЭД.

В соответствии с регламентом процесса СПД 22.1 «Работа с письменными и устными обращениями граждан ИСЭД» 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. 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.

Не подлежат регистрации и рассмотрению обращения с ненормативной лексикой, а также в случаях, установленных статьями 8, 11 Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

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

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.

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 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.

### **3.1.2. Направление обращения должностному лицу.**

3.1.2.1. Административная процедура (направление обращения должностному лицу) 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 - / рабочих дней со дня регистрации обращения.

3.1.2.3. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес (адрес электронной почты), ответ на обращение не дается.

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

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

3.1.2.6. Если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких руководителей, указанных в пункте 1.3. Регламента, 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 ИСЭД 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.

3.1.2.7. 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, указанному в пункте 1.3. Регламента, осуществляющего исполнение муниципальной функции по рассмотрению обращения.

3.1.3.2. Секретарь руководителя<sup>2</sup> в соответствии с компетенцией руководителя определяет порядок исполнения вопросов, содержащихся в обращении, основания для переадресации обращения. По результатам предварительного рассмотрения обращения готовит предложения руководителю о поручениях по рассмотрению обращения.

В случае необходимости секретарь:

готовит и направляет заявителю уведомление о рассматриваемом обращении в срок, установленный законодательством:

о рассмотрении обращения с выездом на место либо комиссионного рассмотрения вопроса с привлечением специалистов различных отраслей и органов власти (межведомственной комиссии);

о переадресации обращения в соответствующий орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

о продлении срока рассмотрения обращения, с обоснованием причин;

контролирует ход исполнения обращения.

3.1.3.3. По многократным обращениям секретарь рассматривает вопрос о обоснованности очередного обращения и готовит для руководителя, указанного в пункте 1.3. Регламента, проект письма о прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при наличии следующих условий:

в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно (два раза и более) давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями;

в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства.

Письмо о прекращении переписки с гражданином может быть также подготовлено управлением делами по информации, полученной при первичной обработке поступивших обращений.

3.1.3.4. Если обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию руководителя, секретарь, ответственный за контроль исполнения поручений по рассмотрению обращений, готовит:

сопроводительное письмо о направлении обращения в государственный орган, орган местного самоуправления, должностному лицу, к компетенции которых относится рассмотрение вопросов, поставленных в обращении;

---

<sup>2</sup> Подпункты 3.1.3.2-3.1.3.6, 3.1.3.9 применяются в случае, если в ИСЭД имеется связь «Помощник-руководитель»

уведомление гражданину, направившему обращение, о переадресации обращения.

Срок переадресации обращения – 7 дней со дня регистрации.

3.1.3.5. Секретарь передает поступившее обращение вместе с подготовленными проектами поручений (резолуциями, сопроводительными письмами на переадресацию обращений и необходимыми приложениями) на рассмотрение и согласование руководителю.

Срок подготовки обращений на рассмотрение руководителю – в течение рабочего дня.

3.1.3.6. Руководитель, не имеющий секретаря, самостоятельно готовит резолюции по рассмотрению обращения, дает поручения по уведомлению заявителя о рассматриваемом обращении, направляет обращение непосредственным исполнителям<sup>3</sup>, контролирует исполнение обращения.

Срок для наложения резолюции руководителем – 1 рабочий день.

3.1.3.7. Руководитель определяет:

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

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

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

ставит исполнение поручений и рассмотрение обращения на контроль.

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

Если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, руководитель указывает в своей резолюции наименования органов и должностных лиц, которым необходимо направить копии обращения.

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

3.1.3.8. Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, то в соответствии с резолюцией руководителя секретарь в течение 7 дней со дня регистрации готовит сообщение гражданину о невозможности дать ответ по существу поставленного в обращении вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

<sup>3</sup> должностное лицо, которому ответственный исполнитель поручает рассмотрение обращения гражданина

Сообщение гражданину подписывается руководителем, принявшим такое решение.

3.1.3.9. Секретарь по результатам рассмотрения обращений руководителем:

вносит в ИСЭД содержание резолюции руководителя, информацию о назначенном исполнителе (соисполнителях), отметку о сроках исполнения поручений;

направляет обращение указанным в резолюции должностным лицам.

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

3.1.4.1. Основанием для начала административной процедуры является поступление обращения исполнителю (с резолюцией руководителя, указанного в пункте 1.3 Регламента)

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 непосредственный исполнитель вправе:

запросить, в том числе в электронной форме, дополнительную информацию в исполнительных органах власти, органах местного самоуправления, организациях;

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

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

3.1.4.6. В случае необходимости получения дополнительной информации по вопросам, поставленным в обращении, в иных органах местного самоуправления, 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 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 ИСЭД 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.

Подготовленные по результатам рассмотрения обращений ответы должны соответствовать 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;

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

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 материалы рассмотрения обращения 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 установленной формы;
- противоречие выводов, изложенных исполнителем в проекте ответа, действующему законодательству;
- отсутствие полной информации по поставленным вопросам;
- необходимость дополнительного рассмотрения обращения по обстоятельствам, выявленным в ходе рассмотрения обращения.

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 ИСЭД.

3.1.5.4. Гражданину направляется ответ на обращение, подписанный главой городского округа - главой администрации Чайковского городского округа. Отправка ответов на обращения граждан осуществляется специалистом отдела документационного обеспечения управления делами, ответственным за работу с корреспонденцией. По желанию гражданина ответ на обращение может быть вручен ему лично, отправлен по почте, электронной почтой, факсимильной связью.

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 несет непосредственный исполнитель.

### **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 ИСЭД 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 ИСЭД, 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 постоянного хранения и передаются на государственное хранение в соответствии с Инструкцией по делопроизводству.

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

- регистрацию обращения;
- рассмотрение обращения;
- подготовку письменного или устного ответа;
- оформление дела при его наличии;
- анализ обращений граждан.

**3.2.1. Регистрация устного обращения.**

3.2.1.1. Основанием для начала исполнения функции является устное обращение гражданина лично или по телефону с просьбой о записи на прием к руководителям, указанным в пункте 1.3. Регламента.

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

3.2.1.3. Обращение гражданина регистрируется, все необходимые сведения заносятся в базу данных ИСЭД, при необходимости распечатывается история обращений гражданина, которая передается должностному лицу, осуществляющему личный прием.

3.2.1.4. Запись на повторный прием к руководителю осуществляется не ранее даты получения гражданином ответа на предыдущее обращение.

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

### **3.2.2. Рассмотрение устного обращения.**

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

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

3.2.2.3. Секретари обязаны присутствовать на личном приеме граждан, который ведут их руководители.

3.2.2.4. Должностные лица, ведущие личный прием, выслушивают устное обращение гражданина, при необходимости дают соответствующие поручения, которые фиксируются секретарем 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.

3.2.2.5. 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.

Во время личного приема не допускается рассмотрение служебных вопросов.

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

3.2.2.7. 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.

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

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

3.2.2.10. 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 его секретаря.

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.

### **3.2.3. Подготовка письменного ответа.**

3.2.3.1. 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 его секретарю.

3.2.3.2. 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 ИСОД.

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

3.2.3.3. Контроль за исполнением поручений, данных во время личного приема граждан, своевременностью и качеством их исполнения возлагается на секретаря.



Контроль за исполнением поручений, данных во время выездного приема и личного приема граждан главой городского округа – главой администрации Чайковского городского округа возлагается на управление делами.

3.2.3.4. Ответы исполнителей по рассмотрению обращений граждан, обратившихся на личный прием, направляются на подпись руководителю, проводившему прием.

3.2.3.5. Руководитель, проводивший прием, рассматривает проект ответа.

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

оформление проекта ответа с нарушением установленной формы;  
противоречие выводов, изложенных исполнителем в проекте ответа, действующему законодательству;  
необходимость дополнительного рассмотрения обращения.

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

3.2.3.8. 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.

3.2.3.9. Специалист, ответственный за работу с корреспонденцией, направляет гражданину подписанный ответ. По желанию гражданина ответ на обращение может быть вручен лично, отправлен по почте, электронной почтой, факсом.

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

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

3.2.4.2. 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 ИСЭД 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. Исполнение муниципальной функции по рассмотрению обращений, поступивших по прямой телефонной связи с руководителями, указанными в пункте 1.3. Регламента.**

3.3.1. Прием обращений граждан по прямой телефонной связи (далее прямая линия) предназначен для обращений граждан в администрацию Чайковского городского округа с устными предложениями, заявлениями и жалобами по текущим и перспективным вопросам хозяйственной, социальной и культурной жизни Чайковского городского округа.

Прием по прямой линии проводят руководители, указанные в пункте 1.3. Регламента.

3.3.2. Прием обращений по прямой линии проводится в соответствии с графиком, утверждаемым главой городского округа главой администрации Чайковского городского округа.

Составление графика, организация прямых линий, своевременное оповещение граждан о дате и времени их проведения осуществляется пресс-службой администрации Чайковского городского округа.

Контроль за выполнением графика проведения прямых линий, подготовкой обобщающих информации и направление их в средства массовой информации возлагается на пресс-службу администрации Чайковского городского округа.

Методическое руководство в оформлении документации, регистрации обращений, поступивших по прямой линии, осуществляет управление делами.

Делопроизводство по обращениям граждан по прямой линии ведется секретарями руководителей, проводящих прямую линию.

3.3.3. К регистрации принимаются все обращения жителей Чайковского городского округа и иногородних граждан, поступившие по прямой линии.

Обращения граждан, поступившие по прямой линии, регистрируются в день поступления в ИСЭД.

В соответствии с регламентом процесса СПД 22.1 «Работа с письменными и устными обращениями граждан ИСЭД» при регистрации в электронную карточку обращения гражданина вносится следующая информация (заполняются поля):

- дата обращения;
- дата поступления обращения;
- вид обращения;
- тип обращения;
- устное обращение;
- откуда поступило ( указывается «Прямая телефонная линия»);
- заявитель;
- буквенный индекс регистрационного номера (первая буква фамилии заявителя/номер кабинета руководителя, проводившего прямую линию);
- 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.

3.3.4. Для оперативного решения поставленных вопросов и принятия решения секретарь руководителя, проводившего прямую линию, обращается в структурные подразделения администрации Чайковского городского округа, муниципальные предприятия, учреждения, иные организации, расположенные на территории Чайковского городского округа, и предлагает разобраться в ситуации незамедлительно.

3.3.5. В случае необходимости получения дополнительной информации, проверки состояния дел на месте, а также наличия объективных причин, которые не позволяют решить вопросы в оперативном порядке, обращения направляются для рассмотрения и разрешения в структурные подразделения, отраслевые (функциональные) органы администрации Чайковского городского округа в письменном виде и ставятся на контроль.

3.3.6. Ответы гражданам на их обращения, поступившие по прямой линии, могут быть даны как в устной (по телефону), так и в письменной форме. По

желанию гражданина ответ на обращение может быть вручен лично, отправлен по почте, электронной почтой, факсом.

3.3.7. Секретарь руководителя, проводившего прием обращений по прямой линии, заносит в систему электронного документооборота все данные о полученных ответах и принятых должностными лицами решениях, в том числе и дополнительные сведения, поступившие по окончании рассмотрения обращения.

3.3.8. Контроль за исполнением обращений граждан, поступивших по прямой линии, осуществляется руководителями, по их поручению – секретарями.

Снять обращения, поступившие по прямой линии, с контроля имеет право руководитель, проводивший прямую линию

3.3.9. Секретари руководителей ведут аналитическую работу по обращениям граждан, поступившим по прямой линии.

Анализ проводится после каждой прямой линии. Информационно-аналитические справки направляются в управление делами.

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

3.4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по исполнению муниципальной функции и принятием решений осуществляется руководителями, указанными в пункте 1.3. Регламента, путем проведения проверок соблюдения и исполнения действующего законодательства по работе с обращениями граждан.

Секретари 1 раз в неделю осуществляют текущий контроль за исполнением обращений, находящихся на контроле у руководителя, готовят напоминания исполнителям с использованием возможностей ИСЭД (построение отчета «Резолюции на контроле»).

3.4.2. 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.

3.4.3. Помимо текущего контроля исполнения муниципальной функции управлением делами осуществляются плановые и внеплановые проверки полноты и качества исполнения муниципальной функции.

Плановые проверки осуществляются на основании полугодовых или годовых планов работы. Внеплановые - по конкретному обращению гражданина. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с исполнением муниципальной функции (комплексные проверки), или отдельные вопросы (тематические проверки).

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

Управление делами вправе вносить предложения главе городского округа – главе администрации Чайковского городского округа о поощрении работников за качественно выполненную работу по рассмотрению обращений граждан.

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

3.5.1. 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».

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

3.5.2. Руководитель несет персональную ответственность за правильность определения непосредственного исполнителя по рассмотрению обращения, наличие оснований для принятия решения об оставлении обращения без ответа или прекращении переписки, соблюдение сроков рассмотрения обращения, компетентность подписываемого ответа.

3.5.3. Секретари руководителей несут персональную ответственность за организацию и контроль исполнения поручений руководителей, данных по рассмотрению обращений граждан.

3.5.4. 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.

3.5.5. Ответственность за своевременное рассмотрение обращений, поступивших на личном приеме граждан, возлагается на руководителей, проводивших прием, а также их секретарей.

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

3.5.7. 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.

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

3.6.1. 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 заместителя главы администрации Чайковского городского округа, руководителя аппарата.

3.6.2. 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.

3.6.3. Тематический 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.

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

### **3.7. 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

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

## ЭЛЕКТРОННАЯ ФОРМА ОБРАЩЕНИЯ 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 *	
<input type="checkbox"/> 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.