ЧЕЛЯБИНСКАЯ ОБЛАСТЬ
АДМИНИСТРАЦИЯ ЕТКУЛЬСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО ОКРУГА
ПОСТАНОВЛЕНИЕ

06.03.2026 N 285
с. Еткуль

Об утверждении Порядка рассмотрения обращений и сообщений граждан в администрации Еткульского муниципального округа

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями от: 29 июня, 27 июля 2010 г., 7 мая, 2 июля 2013 г., 24 ноября 2014 г., 3 ноября 2015 г., 27 ноября 2017 г., 27 декабря 2018 г., 4августа 2023 г., 28 декабря 2024 г.), Уставом Еткульского муниципального округа,

администрация Еткульского муниципального округа ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить Порядок рассмотрения обращений граждан и сообщений граждан в администрации Еткульского муниципального округа (прилагается).

2. Признать утратившими силу:

2.1 постановление администрации Еткульского муниципального района от 13.04.2017 г. № 175 «Об утверждении Порядка организации рассмотрения обращений граждан в администрации Еткульского муниципального района»;

2.2 постановление администрации Еткульского муниципального района от 04.06.2025 г. № 510 «О внесении изменений в постановление администрации Еткульского муниципального района от 13.04.2017 г. № 175».

3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы Еткульского муниципального округа С.Г. Черепанову.

Глава Еткульского
муниципального округа Ю.В. Кузьменков

УТВЕРЖДЕН
постановлением администрации
Еткульского муниципального округа
№285 от 06.03.2026

Порядок
рассмотрения обращений и сообщений граждан
в администрации Еткульского муниципального округа

I. Общие положения

1.Порядок рассмотрения обращений и сообщений граждан (далее - Порядок) определяет сроки и последовательность действий при рассмотрении обращений и сообщений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее - обращений граждан) в администрации Еткульского муниципального округа.

2. Нормативные правовые акты, являющиеся основанием для разработки Порядка:

1) Конституция Российской Федерации;

2) Федеральный закон от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон);

3) Федеральный закон от 09.02.2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

4) Указ Президента Российской Федерации от 17 апреля 2017г. № 171 «О мониторинге и анализе результатов обращений граждан и организаций»;

5) Устав Еткульского муниципального округа;

6) Закон Челябинской области от 27 августа 2009 года № 456-ЗО «О рассмотрении обращений граждан»;

7) Постановление Правительства РФ от 10 ноября 2020 г. N 1802 "О проведении эксперимента по использованию федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" для направления гражданами и юридическими лицами в государственные органы, органы местного самоуправления, государственные и муниципальные учреждения, иные организации, осуществляющие публично значимые функции, и их должностным лицам сообщений и обращений, а также для направления такими органами и организациями ответов на указанные сообщения и обращения";

8) распоряжение Правительства Челябинской области от 03.12.2021 года N 928-рп "О проведении в Челябинской области апробации технических решений, реализованных на базе федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)".

3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется главой Еткульского муниципального округа (глава округа), заместителями главы Еткульского муниципального округа (далее – заместители главы округа), руководителями отраслевых(функциональных) органов, муниципальными служащими администрации Еткульского муниципального округа, осуществляющими работу с обращениями граждан и несущими установленную законодательством Российской Федерации ответственность за своевременность, полноту и правильность рассмотрения обращений граждан (далее – муниципальные служащие).

4. Организация работы с обращениями граждан возложена на отдел организационной и контрольной работы администрации Еткульского муниципального округа (далее – отдел организационной и контрольной работы).

Обращения граждан поступают в письменной форме, в форме электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) (далее - Единый портал), Интернет-приемной Правительства Челябинской области, исполнительных органов

и органов местного самоуправления, размещенной на официальном сайте Правительства Челябинской области, Интернет-приемной администрации округа, обеспечивающей аутентификацию граждан, а также обращений граждан в устной форме, поступивших в ходе личного приема.

Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других граждан.

Регистрация поступивших в администрацию Еткульского муниципального округа (далее - администрация округа) обращений осуществляется в единой автоматизированной информационной системе «Обращения граждан» (далее – ЕАИС «Обращения граждан»).

Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

Информация о порядке рассмотрения обращений граждан предоставляется отделом организационной и контрольной работы по адресу: 456560, Челябинская область, с. Еткуль, ул. Ленина, д. 34, телефон: 8 (351 45) 2-13-43, 8 (351 45) 2-16-07.

Адрес интернет-сайта администрации Еткульского муниципального округа: www.admetkul.ru (раздел – обращения граждан, рубрика «Интернет-приемная»).

О фактах коррупции в органах местного самоуправления Еткульского муниципального округа можно сообщить по телефону 8 (35145) 2 -11-69.

5. Основные термины, используемые в настоящем порядке:

автор обращения (автор/заявитель) – гражданин Российской Федерации, иностранный гражданин, лицо без гражданства, объединение граждан, в том числе юридическое лицо, обративший(ее)ся в письменной форме, в форме электронного документа или устной форме, адресованных Главе и администрации Еткульского муниципального округа;

аннотация – краткое содержание поставленного(ых) в обращении вопроса(ов) автором(ами)/заявителем (ями);

виджет – приложение, предназначенное для размещения на сайте в информационно-телекоммуникационной сети;

вопрос – вопрос, наименование которого содержится в перечне наименований вопросов типового общероссийского тематического классификатора и отражает формализованную аннотацию смыслового содержания обращения, запроса информации или сообщения;

вопросы местного значения – вопросы непосредственного обеспечения жизнедеятельности населения муниципального образования, решение которых в соответствии с Конституцией Российской Федерации , Федеральным законом от 6 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» и Федеральным законом от 20 марта 2025 г. № 33-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в единой системе публичной власти» осуществляется населением и (или) органами местного самоуправления самостоятельно;

всесторонность – разрешение по существу всех вопросов, поставленных в обращении, с учетом всех доводов всех участников и оценкой на достаточность и достоверность информации, необходимой для принятия решения по поставленным в обращении вопросам;

должностное лицо – лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в органе местного самоуправления;

дополнительные меры контроля – дополнительные действия, осуществляемые администрацией округа, должностным или уполномоченным лицом по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, поступившем в адрес администрации округа, должностного или уполномоченного лица, в целях принятия объективного, всестороннего, содержащего правовое обоснование решения по данному вопросу, а также полного фактического исполнения принятого решения;

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

запрос – обращение пользователя информацией в устной или письменной форме, в том числе в виде электронного документа, в администрацию округа либо к его должностному или уполномоченному лицу о предоставлении информации о деятельности этого органа;

запрос документов и материалов – служебный документ, направляемый в государственный орган, иной орган местного самоуправления или к иному должностному лицу, которым запрашиваются в этом органе или у этого должностного лица документы и материалы:

о результатах рассмотрения обращения автора обращения в соответствии с частями 3 и 5 статьи 8 Федерального закона;

за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия, необходимые для рассмотрения обращения в соответствии с пунктом 2 части 1 и частью 2 статьи 10 Федерального закона;

заявление – просьба автора/заявителя обращения о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

информационная система – совокупность содержащейся в базах данных информации и обеспечивающих ее обработку информационных технологий и технических средств;

исполнитель – пользователь, имеющий роль «Исполнитель» в ПОС или ОНФ.Помощь, уполномоченный осуществлять рассмотрение сообщений/обращений и подготовку ответов на них;

категория – тема, присвоенная сообщению/обращению в ПОС;

коллективное обращение – совместное обращение двух и более авторов по общему для них вопросу;

комплекс программ VipNet – специальное программное обеспечение для организации защищенного почтового обмена документами в электронном виде на базе технологии VipNet, с использованием в сети «Интернет» в случае отсутствия у участника обмена подключения к защищенным каналам связи системы МЭДО;

контрольное обращение – обращение автора(ов), направленное должностным лицом либо уполномоченным лицом с сопроводительным документом для рассмотрения в иной(ые) государственный(е) орган(ы), орган(ы) местного самоуправления и (или) иному(ым) должностному(ым) лицу(ам), в государственное(ые) или муниципальное(ые) учреждение(я), осуществляющее(ие) публично значимые функции, иную(ые) организацию(и) и их должностному(ым) лицу(ам), в компетенцию которого(ых) входит решение поставленного(ых) в обращении вопроса(ов), с запросом документов и материалов о результатах рассмотрения данного обращения;

координатор – пользователь, имеющий роль «Координатор» в ПОС, уполномоченный осуществлять организацию процесса обработки сообщений/обращений, в том числе выполняющий функции распределения сообщений/обращений между исполнителями;

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

круг заявителей – граждане, общественные объединения, в том числе юридические лица, иностранные граждане и лица без гражданства;

куратор - 1) пользователь, имеющий роль «Куратор» в ПОС, уполномоченный осуществлять контроль за процессом обработки сообщений/обращений, а также функции по анализу данных и подготовке статистической отчетности; 2) пользователь, имеющий роль

«Куратор» в ОНФ.Помощь, уполномоченный осуществлять контроль за размещением ответов и выбора типа решения Исполнителями в системе;

«материалы на ознакомление» – текст, не относящийся к предложениям, заявлениям и жалобам, с приложением печатной продукции (журналы, газеты, книги, буклеты, листовки и т.п.), рукописей, аудио- и видеоматериалов или иной продукции, либо печатная продукция (журналы, газеты, книги, буклеты, листовки и т.п.), рукописи, аудио- и видеоматериалы или иная продукция без сопроводительного текста;

«меры приняты» – полное фактическое разрешение поставленного в обращении вопроса, то есть фактическая реализация предложения, фактическое удовлетворение заявления или жалобы в соответствии с принятым по результатам рассмотрения данного вопроса, содержащегося в обращении, решением – «поддержано»;

модератор - пользователь, имеющий роль «Модератор» в ОНФ.Помощь, уполномоченный осуществлять первичную обработку входящих сообщений (принимать решение о приеме поступившего сообщения на рассмотрение или его отклонение);

направление обращения по компетенции – направление должностным лицом либо уполномоченным лицом обращения автора(ов) с сопроводительным документом на бумажном носителе либо в форме электронного документа в соответствующий(е) государственный(е) орган(ы), орган(ы) местного самоуправления и(или) соответствующему(им) должностному(ым) лицу(ам), в компетенцию которого(ых) входит решение поставленных в обращении вопроса(ов);

«не обращение» – текст, не имеющий смысла, либо направляемый для ознакомления, либо содержащий поздравление, соболезнование, либо положительную оценку деятельности, либо просьбу, не основанную на законе, и не соответствующий требованиям, предъявляемым Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» к обращениям и Федеральным законом от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» к запросам, не являющийся ни открытым письмом, ни электронным сообщением;

неоднократное обращение - второе и более обращение одного(их) и того(ех) же автора(ов)/заявителя(ей) в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления, в одно(у) и то(у) же государственное или муниципальное учреждение или иную организацию, осуществляющее(ую) публично значимые функции, к одному и тому же должностному или уполномоченному лицу по одному и тому же вопросу (подвопросу);

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

неподведомственный орган в ПОС - государственный орган, орган местного самоуправления, государственное и муниципальное учреждение, иная организация, осуществляющая публично значимые функции, в компетенцию которой входит решение содержащихся в сообщении/обращении вопросов, и не являющаяся подведомственной по отношению к организации, в которую данное сообщение/обращение поступило;

обращение – поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления, в государственное или муниципальное учреждение или иную организацию, осуществляющее(ую) публично значимые функции, к должностному или уполномоченному лицу в письменной форме, в форме электронного документа, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" иной информационной системы государственного органа или органа местного самоуправления либо официального сайта государственного органа или органа местного самоуправления (в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан, предложение, заявление или жалоба; а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления;

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

обращение в устной форме – обращение заявителя на личном приеме в органе местного самоуправления, в муниципальном учреждении или иной организации, осуществляющем (ей) публично-значимые функции, к руководству органа, учреждения или организации либо к уполномоченным на личный прием лицам;

обращение, не поддающееся прочтению – обращение автора(ов) в письменной форме с неразличимым либо трудночитаемым текстом, либо в электронной форме в форматах, не подлежащих обработке в информационных системах органов местного самоуправления, а также обращение с пропусками текста, не позволяющими определить вопрос(ы), содержащийся(еся) в обращении;

обращение оскорбительного характера – обращение автора(ов), содержащее нецензурные либо оскорбительные выражения, унижающие честь и достоинство личности, в том числе выраженные в неприличной форме;

объективность – достоверность информации, полученной официальным, открытым способом в результате непосредственного ознакомления с фактами, документами, с оценкой фактов, документов на их подлинность и соответствие установленным требованиям при одинаковом подходе, независимо от пола, расы, возраста, национальности, состояния психического здоровья, социального и имущественного положения, вероисповедания и других различий автора(ов)/заявителя обращения;

ответ на запрос – служебный документ, направляемый в письменной форме или в форме электронного документа, установленной действующим законодательством и иными нормативными правовыми актами органов местного самоуправления, предоставляющих информацию, а в случае, если форма предоставления информации не установлена, то в форме, определенной запросом;

ответ на обращение – служебный документ, направляемый автору(ам)/заявителю в письменной форме по почтовому адресу либо в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале или в иной информационной системе органа местного самоуправления, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, при использовании Единого портала или иной информационной системы, в котором содержится информация:

- о результатах объективного и всестороннего рассмотрения обращения в письменной форме или в форме электронного документа, содержащая правовое обоснование принятых по результатам рассмотрения содержащего(их)ся в обращении вопроса(ов) решения(ий);

- о возвращении ему жалобы в письменной форме или в форме электронного документа с разъяснением права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд в случае, если невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, в связи с законодательным запретом направлять жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие), которого обжалуется;

- о возвращении ему обращения в письменной форме или в форме электронного документа, в котором обжалуется судебное решение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

- о недопустимости злоупотребления правом, если в обращении в письменной форме или в форме электронного документа содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, без ответа по существу поставленных в нем вопросов или с ответом по существу поставленных в нем вопросов, а также с уведомлением о направлении обращения в компетентные правоохранительные органы в необходимых случаях;

- о невозможности прочтения текста обращения, не поддающегося прочтению, и оставлении его без ответа по существу поставленных в обращении вопросов и не направлении на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в соответствии с их компетенцией, если фамилия, почтовый адрес либо адрес электронной почты автора поддаются прочтению;

- о прекращении переписки по данному вопросу, если в обращении в письменной форме или в форме электронного документа содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались ответы в письменной форме или в форме электронного документа по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства – при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу;

- о невозможности дать ответ по существу поставленного в обращении в письменной форме или в форме электронного документа вопроса в связи с недопустимостью разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

открытый источник – печатные, электронные, аудио-, аудиовизуальные издания СМИ, социальные медиа, сайты органов государственной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

отложенное сообщение/обращение в ПОС- сообщение/обращение, для которого выбран тип ответа «отложено», окончательный срок предоставления ответа по которому не наступил;

«оценка деятельности» – текст, не относящийся к предложениям, заявлениям и жалобам, содержащий поддержку или положительную оценку деятельности государственных органов или органов местного самоуправления, должностных лиц, государственных или муниципальных учреждений, осуществляющих публично значимые функции, одной из форм положительной оценки является благодарность или пожелание дальнейших успехов в работе (деятельности);

платформа обратной связи (ПОС) - функциональность федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», в части единого окна цифровой обратной связи;

повторное обращение – второе обращение одного(их) и того(ех) же автора(ов)/заявителя в один и тот же орган местного самоуправления, в одно(у) и то(у) же муниципальное учреждение или иную организацию, осуществляющее(ую) публично значимые функции, к одному и тому же должностному или уполномоченному лицу по одному и тому же вопросу;

«поддержано» – решение, принятое по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, о целесообразности предложения, об обоснованности и удовлетворении заявления или жалобы;

подкатегория в ПОС - тематика в рамках одной темы, присвоенная сообщению/обращению;

«поздравление» – текст, не относящийся к предложениям, заявлениям и жалобам, содержащий приветствие и пожелания адресату личного характера по случаю какого-либо события, праздника;

пользователь информацией – гражданин (физическое лицо), организация (юридическое лицо), общественное объединение, осуществляющие поиск информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, органы местного самоуправления, осуществляющие поиск указанной информации в соответствии с федеральным законом;

правовая обоснованность – обоснованность принятого решения по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, действующим законодательством со ссылками на конкретные нормы права с учетом правомерности применения тех или иных правовых актов к конкретной ситуации автора(ов)/заявителя (ей);

предложение – рекомендация автора (ов)/заявителя(ей) обращения по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

«приглашение» – текст, не относящийся к предложениям, заявлениям и жалобам, содержащий просьбу явиться, прибыть, присутствовать на каком-либо мероприятии;

принятие мер – выполнение действий в соответствии с принятым по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, решением – «поддержано» по полному фактическому разрешению поставленного в обращении вопроса, то есть по фактической реализации предложения, по фактическому удовлетворению заявления или жалобы;

публично значимые функции – функции по осуществлению деятельности по удовлетворению публичного, то есть общественного интереса, признанного государством, субъектом Российской Федерации или муниципальным образованием;

«разъяснено» – решение, принятое по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, об информировании по порядку реализации предложения или удовлетворения заявления или жалобы;

результат рассмотрения – решение, принятое по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, определяющее оценку его рассмотрения: «поддержано», в том числе «меры приняты», «разъяснено» или «не поддержано»;

роль - объем полномочий, предоставляемых пользователю при рассмотрении сообщений/обращений с использованием средств ПОС, ОНФ.Помощь;

Руководитель - пользователь, имеющий роль «Руководитель» в ПОС, уполномоченный осуществлять согласование и утверждение подготовленных ответов на сообщения/обращения;

сайт в сети «Интернет» - совокупность программ для электронных вычислительных машин и иной информации, содержащейся в информационной системе, доступ к которой обеспечивается посредством сети «Интернет» по доменным именам и (или) по сетевым адресам, позволяющим идентифицировать сайты в сети «Интернет»;

система межведомственного электронного документооборота (МЭДО) – федеральная информационная система, обеспечивающая в автоматизированном режиме защищенный обмен документами в электронном виде, в том числе содержащими информацию, отнесенную к сведениям, составляющим служебную тайну, между Администрацией Президента Российской Федерации, Аппаратом Правительства Российской Федерации, федеральными органами исполнительной власти, органами государственной власти субъектов Российской Федерации, а также иными федеральными органами государственной власти;

система «ОНФ.Помощь» (ОНФ.Помощь) –информационная система обработки сообщений граждан, поступивших в ходе Прямой линии Президента Российской Федерации;

«соболезнование» – текст, не относящийся к предложениям, заявлениям и жалобам, содержащий сочувствие (сострадание) определенному событию (несчастью);

сообщение – направленное в государственный орган, орган местного самоуправления, государственное или муниципальное учреждение, иную организацию, осуществляющую публично значимые функции, поступившее в ПОС;

сопроводительный документ – служебный документ, направляемый в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу, в государственное или муниципальное учреждение, осуществляющее публично значимые функции, иную организацию и их должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленного(ых) в обращении вопроса(ов), с приложением обращения автора(ов) для его рассмотрения, либо направляемый в другой государственный орган, орган местного самоуправления, к его должностному или уполномоченному лицу, к полномочиям которых отнесено предоставление запрашиваемой информации, с приложением запроса;

«текст, не имеющий смысла» – текст, не относящийся к предложениям, заявлениям и жалобам, не имеющий смыслового понятного, вразумительного содержания, повествовательного и (или) иного характера;

тематика – тематика, включающая вопросы, объединенные в соответствующие темы, наименование которой содержится в перечне наименований 21 тематики типового общероссийского тематического классификатора, распределенных по соответствующим тематическим разделам:

пять тематик «Конституционный строй», «Основы государственного управления», «Международные отношения. Международное право», «Гражданское право», «Индивидуальные правовые акты по кадровым вопросам, вопросам награждения, помилования, гражданства, присвоения почетных и иных званий» объединены в тематический раздел «Государство, общество, политика»;

пять тематик «Семья», «Труд и занятость населения», «Социальное обеспечение и социальное страхование», «Образование. Наука. Культура», «Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм» – в тематический раздел «Социальная сфера»;

пять тематик «Финансы», «Хозяйственная деятельность», «Внешнеэкономическая деятельность. Таможенное дело», «Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды», «Информация и информатика» – в тематический раздел «Экономика»;

пять тематик «Оборона», «Безопасность и охрана правопорядка», «Уголовное право. Исполнение наказаний», «Правосудие», «Прокуратура. Органы юстиции. Адвокатура. Нотариат» – в тематический раздел «Оборона, безопасность, законность»;

одна тематика «Жилище» включена в тематический раздел «Жилищно-коммунальная сфера»;

тематический раздел – тематический раздел, включающий вопросы, объединенные в соответствующие темы и тематики, наименование которого содержится в перечне наименований 5 тематических разделов типового общероссийского тематического классификатора – «Государство, общество, политика», «Социальная сфера» (в том числе вопросы здравоохранения, культуры, образования, науки, социальной защиты населения, спорта), «Экономика» (в том числе вопросы промышленности, связи, сельского хозяйства, строительства, торговли, транспорта), «Оборона, безопасность, законность», «Жилищно-коммунальная сфера»;

тип жалобы – конкретное содержание жалобы:

просьба автора обращения о восстановлении или защите нарушенных прав, свобод, законных интересов, прав, свобод, законных интересов других лиц;

жалоба на действия (бездействие) должностных и уполномоченных лиц, в результате которых, по мнению автора обращения нарушены его права и свободы, созданы препятствия осуществлению его прав и свобод, на него незаконно возложена какая-либо обязанность, он незаконно привлечен к какой-либо ответственности;

тип заявления – конкретное содержание заявления: просьба автора обращения о содействии в реализации его конституционных прав; его конституционных свобод, конституционных прав других лиц; сообщения автора обращения о нарушении законов, о нарушении иных нормативных правовых актов, о недостатках в работе государственных органов, о недостатках в работе органов местного самоуправления, о недостатках в работе должностных лиц; критика автором обращения деятельности государственных органов, деятельности органов местного самоуправления, деятельности должностных лиц;

тип предложения – конкретное содержание предложения: рекомендация автора обращения по совершенствованию законов, иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов, деятельности органов местного самоуправления, рекомендация автора обращения по развитию общественных отношений, рекомендация автора обращения по улучшению социально-экономической сферы деятельности государства, иных сфер деятельности государства, социально-экономической сферы деятельности общества, иных сфер деятельности общества;

типовой общероссийский тематический классификатор обращений граждан, организаций и общественных объединений – перечень тематических разделов, перечень тематик, перечень тем, включенных в соответствующие тематики, перечень вопросов и перечень подвопросов, с присвоением соответствующих четырехзначных цифровых кодов подвопросам, вопросам, темам, тематикам и тематическим разделам;

типовой шаблон - подготовленный в ПОС шаблон ответа на сообщение/обращение, который определяет тип ответа и его текст, в котором могут меняться только те поля, которые вставлены в шаблоне;

уведомление – служебный документ, направляемый автору:

- о направлении его обращения на рассмотрение в другой(ие) государственный(е) орган(ы), орган(ы) местного самоуправления или иному(ым) должностному(ым) лицуам), в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

- о продлении на конкретное количество дней, но не более чем на 30 дней, срока рассмотрения его обращения в связи с направлением в другой(ие) государственный(е) орган(ы), орган(ы) местного самоуправления или иному(ым) должностному(ым) лицу(ам), запроса документов и материалов, в том числе в электронной форме, необходимых для рассмотрения обращения;

- о продлении на конкретное количество дней, но не более чем на 30 дней, срока рассмотрения его обращения с указанием причин продления, являющихся исключительным случаем;

- о направлении (переадресации) запроса в государственный(ые) орган(ы), орган(ы) местного самоуправления, его должностному(ым) или уполномоченному(ым) лицу(ам), к полномочиям которых отнесено предоставление запрашиваемой информации;

- об отсрочке ответа на запрос с указанием ее причины и срока предоставления запрашиваемой информации, который не может превышать пятнадцати дней сверх установленного Федеральным законом от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» срока для ответа на запрос;

уполномоченное лицо – лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее в органе местного самоуправления функции, предусмотренные Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» либо Федеральным законом от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

устный ответ на запрос – информация о деятельности органов местного самоуправления, предоставляемая в устной форме заявителю в ходе приема их руководителями или уполномоченными лицами, либо по телефонам должностных лиц, уполномоченных органом местного самоуправления на ее предоставление;

устный ответ на обращение – дающийся заявителю в ходе его личного приема:

- ответ в устной форме с согласия заявителя в случае, если изложенные заявителем в обращении в устной форме факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, с занесением соответствующей записи в карточку личного приема заявителя;

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

фаст-трек - отдельный вид сообщений/обращений в ПОС и характеристика категории, подкатегории или факта сообщения/обращения, указывающая, что процесс обработки сообщения/обращения должен быть выполнен менее, чем за 30 дней;

ход работ - информация о процессе обработки сообщения/обращения в ПОС, содержащая перечень действий и совершивших их пользователей;

электронный документ – документированная информация, представленная в электронной форме, то есть в виде, пригодном для восприятия человека с использованием

электронных вычислительных машин, а также для передачи по информационно-коммуникационным сетям и обработки в информационных системах;

II. Требования к Порядку рассмотрения обращений граждан

6. Сроки рассмотрения обращений в письменной форме граждан.

Обращения рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации.

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона, глава округа вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

Рассмотрение письменных обращений, содержащих вопросы защиты прав детей, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится не позднее 15 рабочих дней со дня их регистрации в администрации округа.

По запросам устанавливается срок исполнения - 15 дней. Продление срока не предусмотрено. Ответ заявителю органом местного самоуправления, в которую поступил запрос, не направляется. Материалы направляются в запрашиваемый орган государственной власти, орган местного самоуправления для подготовки ответа заявителю.

7. Требования к письменному обращению.

Обращение в письменной форме гражданина в обязательном порядке должно содержать наименование органа местного самоуправления, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) заявителя, почтовый адрес (по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения), изложение сути обращения, личную подпись и дату.

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

8. Требования к обращению в форме электронного документа.

В обращении, поступившем в форме электронного документа, гражданин в обязательном порядке указывает свою фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, либо использует адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале или в иной информационной системе государственного органа или органа местного самоуправления, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

9. Условия, сроки и время личного приема граждан в администрации округа.

Личный прием граждан в администрации округа ведут глава округа и его заместители, уполномоченные на то лица.

Непосредственную организацию личного приема граждан главой округа и его заместителями в администрации округа, консультации граждан о порядке проведения личного приема граждан осуществляет отдел организационной и контрольной работы администрации округа ежедневно с 8.00 до 17.00, кроме выходных и праздничных дней, в предпраздничный день – с 8.00 до 15.00.

График личного приема граждан главой округа и его заместителями, утверждается на год, доводится до сведения населения путем размещения в доступном месте - в холле на первом этаже администрации округа, а также на официальном сайте администрации округа в сети Интернет, средствах массовой информации.

Специалисты отдела организационной и контрольной работы администрации округа оказывают информационно-консультационную помощь.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

10. Прием граждан в режиме видео-конференц-связи (далее - видеоприем) проводит уполномоченное лицо администрации округа. Участие в видеоприеме в зависимости от

поручения Администрации Президента Российской Федерации, Губернатора Челябинской области принимает глава округа или его заместители, курирующие соответствующее направление деятельности, заявленное по теме видеоприема.

Отдел организационной и контрольной работы обеспечивает организацию видеоприемов в администрации округа.

Во время проведения видеоприема устанавливаются контрольные сроки исполнения поручения. Поручение снимается с контроля уполномоченным на то должностным лицом в связи с его исполнением.

11. Требования к помещениям и местам, предназначенным для рассмотрения обращений граждан.

Рабочие места специалистов отдела организационной и контрольной работы, осуществляющих рассмотрение обращений граждан, оборудуются компьютерами и оргтехникой, обеспечивается доступ в сеть Интернет, присваивается электронный адрес (e-mail), выделяются бумага, расходные материалы, канцелярские товары.

Места ожидания личного приема должны соответствовать комфортным условиям для заявителей, обеспечиваться канцелярскими принадлежностями для написания обращений в письменной форме, информационными стендами и материалами, оборудоваться стульями, столами, необходимым количеством мест для ожидания приема, питьевой водой.

12. Перечень оснований для отказа в рассмотрении обращения по существу.

Обращение не рассматривается по существу, если:

1) в письменном обращении не указана 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) в обращении обжалуется судебное решение, обращение в течение 7 дней со дня регистрации подлежит возврату гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

3) в письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи. В таком случае оно вправе быть оставленным без ответа по существу поставленных в нем вопросов с сообщением гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

4) 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.

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;

5) 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, глава округа или его заместители, уполномоченные на то лица 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 орган или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

В случае поступления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте государственного органа или органа местного самоуправления 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;

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

Если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в соответствующий государственный орган или соответствующему должностному лицу.

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

III. Состав, последовательность и сроки выполнения действий по рассмотрению обращений граждан.

13. Последовательность действий:

1) прием письменных обращений граждан;

2) прием обращений в форме электронного документа;

3) прием сообщений о фактах коррупции в органах местного самоуправления на «Телефон доверия («горячая линия») (далее «Телефон доверия»);

4) предоставление гражданам справочной информации по устным запросам, поступившим на ССТУ;

5) прием от граждан (пользователей информации) запросов о предоставлении информации о деятельности органов местного самоуправления Еткульского муниципального округа;

6) регистрация поступивших обращений граждан;

7) направление обращений граждан на рассмотрение по компетенции;

8) рассмотрение обращений граждан;

9) личный прием граждан;

10) личный прием граждан в режиме видео-конференц-связи;

11) постановка обращений граждан на контроль;

12) продление срока рассмотрения обращений граждан;

13) оформление ответов на обращения граждан;

14) предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращений граждан;

15) формирование подборок материалов по обращениям граждан и их хранение в архиве;

16) размещение данных о результатах рассмотрения обращений на информационном ресурсе ССТУ.РФ;

17) работа с обращениями, поступившими в ОНФ.Помощь;

18) работа с сообщениями/обращениями, поступившими в ПОС.

14. Прием письменных обращений граждан:

1) письменное обращение гражданина может быть передано в ходе личного приема уполномоченным лицом администрации округа, поступить по почте, факсу, с

использованием иных средств связи, а также с сопроводительным документом из других государственных органов, органов местного самоуправления;

2) обращения, присланные по почте, поступившие по факсу, и документы, связанные с их рассмотрением, поступают в отдел организационной и контрольной работы из приемной главы округа;

3) прием письменных обращений непосредственно от граждан производится специалистом отдела организационной и контрольной работы. По просьбе обратившегося гражданина на копии его заявления ставится отметка о его приеме с указанием даты приема заявления и сообщается телефон для справок;

4) поступившие обращения граждан подлежат ежедневному учету в «Журнале регистрации входящих обращений».

15. Прием обращений в форме электронного документа (далее - электронные обращения):

1) электронные обращения граждан ежедневно поступают в отдел организационной и контрольной работы из Интернет – приемной администрации округа, и Единой автоматизированной информационной системы "Обращения граждан" посредством авторизации в личном кабинете;

2) подлежат ежедневному учету в «Журнале регистрации входящих обращений».

16. Прием от граждан (пользователей информации) запросов о предоставлении информации о деятельности органов местного самоуправления Еткульского муниципального округа:

1) запрос гражданина (пользователя информации) поступают в устном, письменном виде или в форме электронного документа;

2) запросы, направленные по почте, поступившие по факсу, и документы, связанные с их рассмотрением, поступают в отдел организационной и контрольной работы от секретаря главы округа;

3) запросы в форме электронного документа, поступают в отдел организационной и контрольной работы в соответствии с ч. 1 п.15 настоящего Порядка;

4) прием письменных запросов непосредственно от пользователей информации производится специалистами отдела организационной и контрольной работы;

5) запросы регистрируются в течение 3 дней с момента поступления с использованием ЕАИС «Обращения граждан»;

6) ежедневно зарегистрированные запросы с проектами резолюций передаются в приемную главы округа;

7) запрос информации по вопросам, не относящимся к компетенции администрации Еткульского муниципального округа, направляется в течение 7 дней со дня регистрации соответствующему должностному лицу, в соответствующий орган государственной власти или готовится разъяснение за подписью главы округа;

8) должностное лицо, которому направлен запрос, вправе не рассматривать его по существу по основаниям, указанным в пункте 12 настоящего Порядка;

доступ пользователей информации к информации о деятельности органов местного самоуправления Еткульского муниципального округа ограничивается в случаях, если указанная информация отнесена в установленном федеральным законом порядке к сведениям, составляющим государственную или иную охраняемую законом тайну;

9) запросы рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации;

10) информация предоставляется в порядке, установленном статьями 7 и 19 Федерального закона от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления».

17. Регистрация обращений граждан, поступивших в письменной форме и форме электронного документа:

1) обращения, поступившие в отдел организационной и контрольной работы, регистрируются в ЕАИС «Обращения граждан» в течение 3 дней с момента поступления;

2) приложенные к обращению документы (паспорта, трудовые книжки и др.), денежные знаки, ценные бумаги на хранение не принимаются. Составляется акт, подписываемый начальником отдела организационной и контрольной работы и двумя специалистами. Акт составляется, если в конверте нет документа, упомянутого автором письма, а также на заказные письма с уведомлением, в которых при вскрытии не обнаружено письменное вложение;

3) специалист, осуществляющий аннотацию обращений, заполняет регистрационно-контрольную карточку обращения: регистрационный номер и дату регистрации, прочитывает обращение, выявляет поставленные заявителем вопросы, проверяет обращение на повторность, осуществляет подбор предыдущих обращений, готовит проект резолюции;

4) при поступлении обращений в форме электронного документа в ЕАИС «Обращения граждан»: информация, указанная в обязательных полях для заполнения (фамилия, имя, отчество (последнее при наличии), адрес электронной почты, категория, содержание обращения) автоматически переносится в электронную регистрационно-контрольную карточку (далее - ЭРКК) ЕАИС «Обращения граждан»;

5) в ЭРКК ЕАИС «Обращения граждан» указывается:

дата обращения (проставляется автоматически в момент первоначального сохранения обращения), форма обращения, фамилия, имя, отчество заявителя (последнее - при наличии) в именительном падеже, адрес, место работы, должность, категория, пол.

Если обращение коллективное, то регистрируется автор, в адрес которого просят направить ответ. Общее число авторов указывается в аннотации письма. Коллективными являются также обращения, поступившие от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов;

источник поступления письма, проставляется дата и исходящий номер сопроводительного письма, если оно поступило из органов государственной власти и других организаций;

тематика, виды и типы вопросов, в соответствии с общероссийским тематическим классификатором, кем рассмотрено обращение, количество листов;

оперативная и дополнительная информация о ходе работы с обращением (в окне "Комментарии");

скан обращения, содержание обращения, основная и дополнительная резолюции, перечень исполнителей, отметка о постановке на контроль, дата отправки исполнителю, прикрепленные ответы по результатам рассмотрения обращения;

6) ежедневно зарегистрированные письменные обращения и обращения в форме электронного документа, распечатанные на бумажном носителе, передаются в приемную главы округа на рассмотрение главе округа.

18. Направление обращений граждан на рассмотрение по компетенции:

1) обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию главы округа и администрации округа, направляются в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов. Перенаправление обращений в органы исполнительной власти и органы местного самоуправления осуществляется через ЕАИС «Обращения граждан». Дата перенаправления устанавливается автоматически. В федеральные органы государственной власти, органы местного самоуправления округа иные организации обращения направляются в установленном порядке на бумажном носителе; в случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение 7 дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

2) обращение о фактах возможных нарушений в сфере миграции рассматриваются главой округа и направляются в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный

орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения;

3) запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

В случае, если в связи с вышеуказанным 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 в суд.

19. Рассмотрение обращений граждан:

1) обращения могут быть рассмотрены непосредственно в отраслевых (функциональных) органах администрации округа (в том числе с выездом на место), направлены с запросом информации в органы местного самоуправления Еткульского муниципального округа, или должностному лицу, в соответствии с их компетенцией.

2) поступившие в администрацию округа обращения рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации в отделе организационной и контрольной работы,

3) в течение 7 дней со дня регистрации за подписью главы округа направляются ответы (разъяснения, сообщения, уведомления) в случае, если:

- в обращении обжалуется судебное решение; подлежит возврату гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

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

- текст письменного обращения не поддается прочтению, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу (если фамилия гражданина и почтовый адрес поддаются прочтению);

- 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;

- в обращении 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 (в случае принятия решения в соответствии с частью 5 статьи 11 Федерального закона);

- в обращении содержится вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается;

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

4) должностное лицо, в компетенцию которого входит рассмотрение обращения:

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

- 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;

- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 12 настоящего Порядка;

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

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

5) государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу администрации округа или должностного лица, рассматривающих обращение, обязаны в течение 15 дней представлять документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок представления;

6) должностное лицо, которому направлено обращение, вправе не рассматривать его по существу по основаниям, указанным в пункте 12 настоящего Порядка;

7) при рассмотрении обращения гражданин имеет право:

а) представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме. Представленные документы и материалы направляются за подписью главы округа, рассмотревшего первичное обращение, в государственный орган власти, орган местного самоуправления или должностным лицам, в которые первичное обращение направлено для рассмотрения по компетенции вопросов.

При поступлении обращения с просьбой об истребовании документов, автору направляется сообщение в письменной форме по почтовому адресу (при наличии) либо в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, о необходимости лично обратиться в отдел организационной и контрольной работы для получения запрашиваемых документов и материалов;

б) знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

Ознакомление гражданина с документами и материалами (далее – ознакомление) осуществляется на основании заявления, направленного в письменной форме, в форме электронного документа или изложенного в устной форме в ходе личного приема уполномоченным лицом отдела организационной и контрольной работы.

Дата для ознакомления может быть определена по согласованию с гражданином в ходе личного приема, по телефону, указанному в обращении, направлением сообщения в электронной форме, в течение 10 дней с момента поступления заявления. При отсутствии в обращении номера контактного телефона или адреса электронной почты, заявителю направляется письменный ответ с изложением порядка ознакомления.

В случае поступления обращения об ознакомлении в ходе личного приема, а также небольшого объема запрашиваемой информации, документы и материалы по обращению предоставляются заявителю непосредственно в день обращения.

Заявитель вправе делать выписки, осуществлять фотографирование, снимать копии текста обращения, ответов и других документов, адресованных и ранее направленных ему с использованием собственных технических средств.

Для ознакомления представляются документы и материалы не более чем за 5 лет.

По завершении ознакомления в карточке личного приема делается соответствующая запись, ставится запись ознакомившегося лица;

в) получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона.

В случае, предусмотренном частью 5.1 статьи 11 Федерального закона, на основании обращения с просьбой о предоставлении, затрагивающей интересы неопределенного круга

лиц, в частности обжалование судебного решения в отношении неопределенного круга лиц, заявителю направляется уведомление о переадресации его обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов. Ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен на официальных сайтах данных государственных органов или органов местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», с соблюдением запрета на разглашение сведений, касающихся частной жизни граждан, без их согласия;

г) обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской федерации;

д) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

Поступившее заявление направляется за подписью должностного лица, рассмотревшего первичное обращение, в органы государственной власти, местного самоуправления или должностным лицам, куда для рассмотрения по компетенции было направлено первичное обращение для прекращения рассмотрения обращения.

20. Личный прием граждан:

1) организацию личного приема главой округа и его заместителями, консультации граждан о порядке проведения личного приема главой округа и его заместителями, осуществляют уполномоченные лица отдела организационной и контрольной работы ежедневно, кроме выходных дней;

2) прием граждан осуществляются в порядке очередности по предъявлении документа, удостоверяющего их личность. Время ожидания в очереди не более 15 минут;

3) специалисты отдела организационной и контрольной работы разъясняют гражданину порядок разрешения его вопроса, оформляет карточку личного приема гражданина, вносит в ЭРКК ЕАИС «Обращения граждан» краткую аннотацию обращения и результат приема;

4) если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию главы округа и администрации округа, гражданину дается разъяснение, куда ему следует обратиться;

5) проводится проверка истории обращений гражданина, осуществляется подборка всех имеющихся в отделе организационной и контрольной работы материалов, касающихся данного заявителя;

7) личный прием главы округа и его заместителей осуществляется на основании графика приема граждан, который составляется на год и утверждается главой округа;

8) запросы о дополнительных документах и материалах, необходимых для проведения личного приема, в установленном порядке направляются в органы государственной власти, органы местного самоуправления или должностному лицу за подписью должностного лица, которое будет проводить личный прием;

9) запрашивается актуализированная информация о заявителе и поставленной проблеме из органов местного самоуправления;

10) материалы к личному приему главы округа, его заместителей (оригинал письменного обращения, карточка личного приема, другие предоставленные гражданином документы) передаются должностному лицу, ведущему личный прием. Копии документов остаются в отделе организационной и контрольной работы;

11) во время личного приема каждый гражданин имеет возможность изложить свое обращение устно либо в письменной форме;

12) письменное обращение гражданина, переданное в ходе личного приема, рассматривается в установленном порядке;

13) по окончании личного приема должностное лицо доводит до сведения заявителя свое решение или информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а также откуда он получит ответ, либо разъясняет: где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу;

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

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

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

16) должностное лицо, ведущее личный прием, принимает решение о постановке обращения на контроль;

17) по результатам личного приема главой округа и его заместителями дается поручение компетентным лицам для дальнейшей работы по проблеме заявителя, поставленной на личном приеме, с указанием контрольного срока исполнения.

Специалист отдела организационной и контрольной работы осуществляет рассылку документов исполнителям в установленном порядке на бумажном носителе;

18) по итогам приема в ЭРКК ЕАИС «Обращения граждан» делается отметка о результатах приема;

19) информация о принятых мерах по обращениям граждан на личном приеме направляется на ознакомление должностному лицу, осуществлявшему личный прием.

Если не поступает дополнительных поручений, материалы снимаются с контроля должностным лицом, проводившим личный прием.

Должностное лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

21. Прием граждан в режиме видео-конференц-связи:

1) видеоприем осуществляется посредством видео-конференц-связи.

2) отдел организационной и контрольной работы направляет информацию об участнике видеоприема со стороны администрации округа, в установленный срок и обеспечивает своевременное предоставление материалов участнику видеоприема о возможности решения вопроса, заявленного на видеоприем;

3) итоговая информация по результатам видеоприема направляется в установленный срок за подписью главы округа.

22. Постановка обращений граждан на контроль:

1) на контроль ставятся обращения граждан, в которых сообщается о конкретных нарушениях их законных прав и интересов, содержащие вопросы защиты прав детей, сообщения о возможных авариях и иных чрезвычайных ситуациях, по вопросам, имеющим общественное значение, поступившие с личного приема главы округа и его заместителей, а так же с целью устранения недостатков в работе органа местного самоуправления;

2) контрольные поручения по обращениям, поступившим из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Правительства Челябинской области, других министерств и ведомств Российской Федерации, Аппарата полномочного представителя Президента Российской Федерации, главного федерального инспектора по Челябинской области, Законодательного Собрания Челябинской области, территориальных органов федеральных органов государственной власти подлежат исполнению в установленные действующим законодательством сроки;

3) контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляет специалист отдела организационной и контрольной работы;

4) специалист отдела организационной и контрольной работы делает напоминания по телефону, готовит служебные записки за подписью начальника отдела организационной и контрольной работы об истечении срока рассмотрения обращения.

23. Продление срока рассмотрения обращений граждан:

1) в исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона, срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней со дня регистрации;

2) срок рассмотрения обращений, стоящих на контроле в администрации округа, продляется путем направления уведомления в адрес главы округа и заявителя с указанием причины продления;

3) обращение гражданина снимается с контроля должностным лицом администрации округа, поставившим обращение на контроль;

4) в случае продления срока рассмотрения обращения в ЭРКК ЕАИС «Обращения граждан» делается соответствующая отметка.

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

24. Оформление ответов на обращения граждан:

1) ответ подписывается главой округа;

2) ответы в федеральные органы государственной власти об исполнении поручений по рассмотрению обращений граждан подписывает глава округа. Проект ответа готовит ответственный исполнитель;

3) текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать пояснения на все поставленные в письме вопросы.

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

4) в ответах на обращения, поставленных на контроль, должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения.

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

5) в ответах на обращения опосредованных лиц предлагается представить доказательства согласия гражданина на обработку персональных данных, оформленного в установленном порядке. Одновременно в ответе гражданину направляется рекомендация самостоятельно обратиться в письменном виде или в форме электронного документа на официальный сайт администрации округа для обеспечения гарантированной защиты персональных данных и неразглашения сведений, касающихся частной жизни заявителя;

6) в ответах заявителям, направившим заявление или жалобу в интересах других лиц, направляются разъяснения по существу поставленного в обращении вопроса, без разглашения сведений о персональных данных и частной жизни лиц, в интересах которых направлено обращение. Информация, содержащая персональные данные, предоставляется при наличии доказательства согласия гражданина, в интересах которого направлено обращение, оформленного в установленном порядке;

7) если на обращение дается промежуточный ответ, то заявитель уведомляется о продлении срока рассмотрения обращения;

8) если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались ответы по существу в соответствии с ранее направленными в администрацию округа обращениями, и при этом не приводятся новые доводы или обстоятельства, принимается решение о прекращении переписки по данному вопросу при условии, что ранее обращения направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу.

При поступлении повторного обращения заявителю направляется ответ с разъяснениями по существу поставленных вопросов и возможностью предупреждения о прекращении переписки.

При поступлении дальнейших обращений по вышеуказанному вопросу заявителю направляется ответ о прекращении переписки с разъяснением его права обжаловать соответствующее действие (бездействие) в суд;

9) к ответу прилагаются подлинники документов, приложенные к обращению, если в нем содержится просьба об их возврате. Если в обращении не содержится просьба о возврате документов, они хранятся в деле;

10) ответы оформляются на бланках установленной формы в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в администрации Еткульского муниципального округа. В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия, имя, отчество исполнителя и номер его служебного телефона;

11) ответ в виде отсканированного документа прикрепляется к ЭРКК ЕАИС "Обращения граждан" с дополнительным занесением краткого содержания в поле "Ответы по исполнению";

12) ответы на обращения, рассмотренные в администрации округа, направляются заявителям в письменном виде через приемную главы округа или в электронном виде с помощью почтовой программы. Ответ, отправленный в электронном виде, передается в архив на бумажном носителе с обязательным подтверждением его отправки заявителю в установленный срок. Скан ответа размещается в «ЕАИС» специалистом отдела организационной и контрольной работы в раздел ЭРКК «Ответы по обращению»;

13) обращения, снятые с контроля, помещаются в архив;

14) подборка материалов в архиве хранится под номером, присвоенным во время регистрации обращения.

25. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращений граждан:

1) при рассмотрении обращения гражданин имеет право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

2) предоставление информации о ходе рассмотрения обращений граждан осуществляет отдел организационной и контрольной работы;

3) информация предоставляется во время устных консультаций специалистом отдела организационной и контрольной работы, ответственным за организацию личного приема - по телефону;

4) информация предоставляется по следующим вопросам:

- о поступлении, дате регистрации и регистрационном номере обращения;
- о направлении обращения на рассмотрение в уполномоченный орган;
- о сроках рассмотрения обращения;
- о продлении срока рассмотрения обращения;
- об отказе в рассмотрении обращения;
- о нормативно-правовых актах, регулирующих работу с обращениями граждан;
- о распределении обязанностей между заместителями главы округа
- о порядке работы с обращениями граждан в администрации округа;
- о графике приема граждан главой округа, его заместителями;

5) справочная информация по рассмотрению обращений граждан предоставляется заявителям ежедневно с 8.00 до 16.00, кроме выходных и праздничных дней, в предпраздничный день – с 8.00 до 15.00;

6) при получении запроса по телефону специалист отдела организационной и контрольной работы:

- называет наименование органа, в который обратился гражданин;
- представляется и предлагает гражданину представиться;
- выслушивает и уточняет при необходимости суть вопроса;
- вежливо, корректно и лаконично дает ответ по существу поставленных вопросов;
- при невозможности ответить на поставленный вопрос в момент обращения предлагает обратившемуся с вопросом гражданину перезвонить в определенное время в отдел организационной и контрольной работы;

7) во время беседы с заявителем специалист отдела организационной и контрольной работы должен четко произносить слова, избегать «параллельных» разговоров с окружающими людьми.

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

1) обращения граждан, ответы и копии ответов, документы, связанные с их рассмотрением, формируются в дела и располагаются в хронологическом порядке;

2) сформированные дела помещаются для хранения в архиве, где располагаются с учетом номера, присвоенного во время регистрации обращения.

Допускается оформление отдельных папок по многократным обращениям одного гражданина, «прямым линиям» и в иных случаях;

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

4) архивные документы хранятся 5 лет;

5) специалистам отдела организационной и контрольной работы запрещается изымать из переписки документы;

6) выдача копий документов по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица производится с разрешения главы округа.

27. Данные о результатах рассмотрения вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших в администрацию округа в письменной или в форме электронного документа и зарегистрированных в ЕАИС «Обращения граждан», а также поступивших посредством ПОС, систематически размещаются на информационном ресурсе ССТУ.РФ (далее – ССТУ.РФ) в разделе «Результаты рассмотрения обращений».

Выгрузка данных по обращениям, поступившим из ПОС, осуществляется вручную специалистом отдела организационной и контрольной работы.

28. Работа с обращениями, поступившими в ОНФ.Помощь.

Сообщения граждан, направленные в ходе прямой линии Президента Российской Федерации, поступают в администрацию округа через систему «ОНФ.Помощь» (далее - Система).

Вход в систему осуществляется по индивидуальному логину и паролю с дополнительной SMS-аутентификацией.

Работа с сообщениями граждан включает:

1) маршрутизацию/модерацию поступивших сообщений;

2) исполнение;

3) контроль исполнения сообщений.

Маршрутизация поступивших сообщений на исполнение производится Модератором в соответствии с тематикой, поставленного в сообщении вопроса, а также в соответствии с компетенцией или территориальной принадлежностью.

Сообщения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации округа направляются по компетенции в исполнительные органы, органы местного самоуправления и иные органы власти и организации, имеющие доступ к Системе.

В случае если в тексте сообщения содержится несколько вопросов, сообщение должно быть растиражировано в соответствии с количеством исполнителей.

Сообщению на этапе модерации может быть присвоен статус «некорректное сообщение». Такое сообщение в дальнейшем остается без рассмотрения с указанием причины в поле «Комментарий».

Подготовка ответа на сообщение осуществляется Исполнителем в установленный срок.

На сообщения по вопросам, отнесенным к компетенции администрации округа исполнение (в том числе запрос информации) осуществляется Модератором:

1) текст ответа размещается в редактируемом поле «ответ исполнителя», выбирается «тип решения», при необходимости прикрепляется сканированная копия ответа в формате «PDF» или «JPEG»;

2) ответ заявителю направляется по почтовому адресу, адресу электронной почты, либо сообщается по телефону;

Контроль исполнения сообщений (проверка на соответствие вопроса содержанию ответа, согласование типа решения) осуществляет Куратор.

В случае если тип решения выбран некорректно, имеются дополнительные вопросы, замечания, сообщение направляется на повторное рассмотрение для исправления ошибок со статусом «повторная обработка».

После исправления замечаний сообщение повторно поступает на проверку Куратору.

29. Работа с сообщениями/обращениями, поступившими в ПОС.

Сообщения/обращения граждан, направленные через Единый портал государственных и муниципальных услуг, мобильное приложение «Решаем вместе», а также виджеты на сайтах органов государственной власти, поступают в администрацию округа посредством ПОС.

Сообщение/обращение регистрируется автоматически при поступлении в систему.

Работа с сообщениями/обращениями граждан включает:

1) координацию поступивших сообщений/обращений;

2) подготовку ответов;

3) согласование и утверждение подготовленных ответов;

4) запрос информации (направление без права подписи при необходимости);

5) контроль исполнения сообщений/обращений;

6) подготовку отчетов по работе с сообщениями/обращениями граждан.

При необходимости подготовки проекта ответа на обращение (в исключительном случае - сообщение), поступившее через ПОС, карточка обращения и прилагаемые материалы распечатываются на бумажном носителе и передаются с проектами резолюций в приемную главы округа.

В тексте проекта резолюции указывается источник поступления - ПОС. В резолюции указывается номер обращения, который присваивается в ПОС. При направлении обращения в пределах компетенции в поле «служебная информация» прикладывается скан подписанной резолюции.

Координатор направляет поступившее сообщение/обращение на исполнение в соответствии с компетенцией или территориальной принадлежностью вопроса.

Если решение вопроса относится к компетенции федерального государственного органа, либо иного субъекта Российской Федерации, подключенных к ПОС, координатор перенаправляет сообщение/обращение в неподведомственный орган власти.

При отнесении вопроса сообщения к компетенции органа власти, не подключенного к ПОС, заявителю направляется ответ, содержащий информацию о необходимости самостоятельного обращения в компетентный орган власти с обязательным указанием контактных данных - почтового адреса, адреса электронной почты, телефона, ссылки на интернет-приемную (при наличии).

Перенаправление обращений, относящихся к компетенции органов власти, не подключенных к ПОС. осуществляется на бумажном носителе в течение 7 дней со дня поступления. Уведомление о перенаправлении обращения направляется заявителю через Единый портал.

Подготовка ответа на сообщение/обращение осуществляется координатором или исполнителем в срок, не превышающий 30 календарных дней или согласно фаст-треку в срок 3, 7, 10 календарных дней.

В случае если ответ на сообщение/обращение не может быть направлен в установленный срок, заявителю направляется промежуточный ответ с использованием механизма отложенного решения:

1) срок рассмотрения может быть продлен, в том числе по фаст-трекам, но не более чем на 30 дней со дня направления промежуточного ответа;

2) при направлении промежуточного ответа заявитель уведомляется о продлении срока рассмотрения сообщения/обращения.

Ответ на сообщение подписывается простой электронной подписью, ответ на обращение - усиленной квалифицированной электронной подписью руководителя и направляется гражданину посредством Единого портала.

Контроль исполнения сообщений/обращений (процесс обработки сообщений/обращений, мониторинг соблюдения регламентных сроков рассмотрения и уровня удовлетворенности, анализ данных, полученных в ходе рассмотрения сообщений) осуществляет куратор.

О приближении сроков рассмотрения куратор ежедневно уведомляет исполнителей в телефонном режиме, а также посредством сервиса «Среда».

В целях улучшения организации работы сообщения/обращения граждан и содержащиеся в них критические замечания систематически анализируются и обобщаются. Предложения по совершенствованию работы в ПОС доводятся до органов местного самоуправления и исполнительных органов Челябинской области в ходе проводимых администрацией округа совещаний, а также официальными письмами в адрес руководителей органов власти.

По вопросам, имеющим социальный резонанс, принимаются соответствующие меры реагирования, проводится разъяснительная работа. При необходимости информация о принятых мерах размещается на сайте администрации округа.