



ГЛАВА ГОРОДСКОГО ОКРУГА ВЕРХНЯЯ ТУРА ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 19.06.2020. № 194

г. Верхняя Тура

Об утверждении Положения об организации работы по рассмотрению обращений граждан в Администрации Городского округа Верхняя Тура

Руководствуясь Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 06 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Уставом Городского округа Верхняя Тура, в целях повышения результативности и качества, открытости и доступности рассмотрения обращений граждан в Администрации Городского округа Верхняя Тура, Администрация Городского округа Верхняя Тура,

ПОСТАНОВЛЯЕТ

1. Утвердить Положение об организации работы по рассмотрению обращений граждан в Администрации Городского округа Верхняя Тура (прилагается).
2. Руководителям структурных подразделений Администрации Городского округа Верхняя Тура, муниципальным служащим руководствоваться настоящим Положением об организации работы по рассмотрению обращений граждан в Администрации Городского округа Верхняя Тура при работе с обращениями граждан.
3. Опубликовать настоящее постановление в газете «Голос Верхней Туры» и разместить на официальном интернет-портале Администрации Городского округа Верхняя Тура.
4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на начальника организационно - архивного отдела Ольгу Сергеевну Ерушину.

Глава городского округа



И.С. Веснин

000189

Утверждено
постановлением администрации
Городского округа Верхняя Тура
от «19» июня 2020 год № 194
«Об утверждении Положения об
организации работы по рассмотрению
обращений граждан в администрации
Городского округа Верхняя Тура

Положение
об организации работы по рассмотрению обращений граждан в
Администрации Городского округа Верхняя Тура

1. Общие положения

1. Положение об организации работы по рассмотрению обращений граждан в Администрации Городского округа Верхняя Тура (далее - Положение) разработано в целях повышения результативности и качества, открытости и доступности рассмотрения обращений граждан в Администрации Городского округа Верхняя Тура (далее - Администрация), определяет порядок приема, регистрации, рассмотрения обращений граждан, прекращения переписки, организации проведения личного приема граждан, контроля за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан и ответственность за нарушение установленного порядка рассмотрения обращений граждан.

2. Организация работы по рассмотрению обращений граждан осуществляется в соответствии с:

- 1) Конституцией Российской Федерации;
- 2) Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- 3) Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- 4) Федеральным законом от 25 декабря 2008 года № 273-ФЗ «О противодействии коррупции»;
- 5) Федеральным законом от 06 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- 6) Федеральным законом от 02 марта 2007 года № 25-ФЗ "О муниципальной службе в Российской Федерации";
- 7) Уставом Городского округа Верхняя Тура;
- 8) Решением Думы Городского округа Верхняя Тура от 28.05.2020 № 27 "Об утверждении Положения "Об администрации Городского округа Верхняя Тура ";
- 9) иными федеральными законами, правовыми актами Свердловской области,

муниципальными правовыми актами, регулирующими правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан.

3. Администрация применяет в своей работе методические рекомендации по работе с обращениями и запросами российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в приемных Президента Российской Федерации, государственных органах и органах местного самоуправления, разработанные Администрацией Президента Российской Федерации.

4. Для целей настоящего Положения применяются следующие основные термины и определения:

граждане (также - заявители) - граждане Российской Федерации, иностранные граждане, лица без гражданства, объединения граждан, в том числе юридические лица;

обращения граждан (далее - обращения) - поступившие в адрес Администрации в письменной форме или в форме электронного документа предложения, заявления или жалобы граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, а также устные обращения граждан;

предложение - рекомендация гражданина 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;

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

жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

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

система "Обращения граждан" (далее - СОГ) - специализированная автоматизированная система электронного документооборота для рассмотрения обращений граждан;

электронная копия документа (обращения) - компьютерный файл, содержащий цифровое изображение, полученное в результате сканирования оригинала документа или обращения на бумажном носителе;

направление документа по компетенции - направление обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

5. Действие настоящего Положения не распространяется на порядок

работы с:

1) входящей корреспонденцией от граждан и юридических лиц, в которой не содержатся рекомендации 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, просьбы о содействии в реализации конституционных прав и свобод граждан и других лиц, сообщения о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, критика деятельности указанных органов и должностных лиц, просьбы о восстановлении или защите нарушенных прав, свобод или законных интересов граждан и других лиц;

2) входящей корреспонденцией, не связанной с направлением обращений граждан на рассмотрение, поступающей в адрес Администрации от государственных органов, органов местного самоуправления, совещательных органов, созданных указанными органами, государственных корпораций, организаций с долей участия государства, государственных и муниципальных организаций и должностных лиц указанных государственных органов, органов местного самоуправления, государственных корпораций и организаций;

3) входящей корреспонденцией от юридических лиц, в которой содержатся рекомендации, просьбы, сообщения или критика, связанные исключительно с хозяйственными отношениями, регулируемые гражданским законодательством Российской Федерации, в которых участвуют указанные юридические лица;

4) входящей корреспонденцией от юридических лиц, не являющихся объединениями граждан.

6. Действие настоящего Положения не распространяется на обращения граждан, порядок рассмотрения которых установлен соответствующим федеральным конституционным законом, федеральным законом, в том числе:

1) запросы о представлении информации о деятельности Администрации, рассматриваемые в порядке, установленном Федеральным законом от 09 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

2) запросы о предоставлении государственных услуг, межведомственные запросы о предоставлении документов и информации, необходимых для предоставления государственных услуг, жалобы на нарушения порядка предоставления государственных услуг, иные документы, рассмотрение которых осуществляется в порядке, установленном Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

3) документы, связанные с заключением и реализацией гражданско-правовых договоров в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных нужд, рассматриваемые в порядке, установленном Федеральным законом от 05 апреля 2013 года № 44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд»;

4) уведомления о проведении публичных мероприятий, рассмотрение

которых осуществляется в порядке, установленном Федеральным законом от 19 июня 2004 года № 54-ФЗ «О собраниях, митингах, демонстрациях, шествиях и пикетированиях».

7. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства в соответствии с утвержденной номенклатурой дел в Администрации с использованием СОГ.

8. Сроки, предусмотренные настоящим Положением, исчисляются в календарных днях, если законодательством Российской Федерации либо настоящим Положением не предусмотрено иное.

9. При рассмотрении обращений граждан не допускается разглашение сведений, содержащихся в них, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений направление письменного обращения или запроса в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, представление запрашиваемой у Администрации информации.

2. Порядок приема, регистрации, предварительного рассмотрения обращений, поступивших в письменной форме

10. Обращения граждан в письменной форме или в форме электронного документа могут поступить в Администрацию одним из следующих способов:

- 1) лично доставлено заявителем;
- 2) нарочным;
- 3) почтовым отправлением;
- 4) с использованием информационной системы общего пользования (электронные обращения через систему "Электронная приемная") на официальном инертен-портале информационно-телекоммуникационной сети Интернет (<https://www.v-tura.ru/obrashheniya-grazhdan>) (далее - официальный сайт).

11. Информацию по вопросам рассмотрения обращений граждан можно получить в Администрации, обратившись:

- лично в организационно – архивный отдел Администрации;
- по телефону: в организационно – архивный отдел Администрации 8 (34344) 28290 (доб. 105);

12. На поступившее в Администрацию обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности, на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен на официальном сайте.

13. Прием, регистрация и предварительное рассмотрение обращений граждан осуществляются делопроизводителем Администрации.

14. Обращения граждан, поступившие:

- после 16.00 часов регистрируются следующим рабочим днем;
- во второй половине последнего рабочего дня недели или в предпраздничные дни, регистрируются первым рабочим днем, следующим после нерабочих дней;
- в случае если выходные и праздничные дни суммарно превышают 3 дня, регистрация обращения производится в день поступления.

15. В случае если письменное обращение гражданина поступило в какое-либо структурное подразделение Администрации, кроме приемной Администрации, оно подлежит незамедлительной передаче в приемную Администрации для его регистрации.

16. Обращения граждан, поступившие в Администрацию в форме электронного документа, распечатываются на бумажном носителе. Дальнейшая работа с ним ведется как с письменным обращением.

17. Обращения граждан, поступившие в Администрацию, начальником организационно – архивного отдела Администрации заносятся в СОГ. Для каждого обращения заполняется и распечатывается регистрационно-контрольная карточка.

18. Предварительное рассмотрение обращения, поступившего в Администрацию, предусматривает:

- 1) прочтение текста: выявляется информация, содержащая факты коррупции, информация о возможных коррупционных правонарушениях (фактические данные, указывающие на то, что действия (бездействие) государственных служащих связаны с незаконным использованием должностного положения вопреки законным интересам заявителя, в целях получения выгоды в виде денег, ценностей, иного имущества или услуг имущественного характера, имущественных прав для себя или третьих лиц (далее - информация, содержащая коррупционные факторы));
- 2) установление повторности и неоднократности обращения;
- 3) определение для каждого выбранного вопроса вида вопроса (заявление, предложение, жалоба);

19. После проведения процедуры предварительного рассмотрения обращение гражданина направляется главе Городского округа Верхняя Тура или уполномоченному лицу в день регистрации для рассмотрения и выдачи соответствующих поручений.

По результатам рассмотрения главы Городского округа Верхняя Тура обращения гражданина начальником организационно – архивного отдела в СОГ выдаются соответствующие поручения.

20. Обращение гражданина, в котором выявлена информация, содержащая коррупционные факторы, незамедлительно передается главе Городского округа Верхняя Тура.

По результатам рассмотрения главой Городского округа Верхняя Тура

указанного обращения принимаются организационные решения о порядке дальнейшего рассмотрения по существу, и определяется необходимость особого контроля за рассмотрением обращения.

В соответствии с резолюцией на обращении ставится отметка о поступлении обращения по факту коррупции, что влечет за собой установление особого контроля за его рассмотрением.

21. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации, направляются в течение 7 дней со дня их регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением: гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

Начальником организационно-архивного отдела Администрации подготавливаются документы о направлении обращения по компетенции, а также проект уведомления заявителя о переадресации его обращения.

22. 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, осуществляющий правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, Губернатору Свердловской области с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

23. В случае если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких органов государственной власти, 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.

24. Администрация при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

25. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностным лицам, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

26. В случае если в соответствии с пунктом 25 настоящего Положения 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 суде.

27. Порядок обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц, исполняющих функцию по рассмотрению обращений граждан в Администрации:

1) во внесудебном порядке заявитель вправе:

– обратиться с жалобой на решение, действие или бездействие должностных лиц Администрации на личном приеме в устной форме или письменно. В устной форме жалобы рассматриваются в ходе личного приема главой Городского округа Верхняя Тура;

– подать письменную жалобу в ходе личного приема. Она может быть направлена письменно по почтовому адресу или в форме электронного документа через систему "Электронная приемная" на официальном сайте. Письменная жалоба должна содержать: наименование органа, в который направляется жалоба, либо фамилию, имя, отчество, должность соответствующего должностного лица; фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина, наименование юридического лица, которым подается жалоба, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ; суть обжалуемого действия (бездействия) при исполнении функцию по рассмотрению обращений граждан; причины несогласия с обжалуемым действием (бездействием); обстоятельства, на основании которых заявитель считает, что нарушены его права, свободы и законные интересы, созданы препятствия к их реализации либо незаконно возложена какая-либо обязанность в связи с исполнением должностными лицами Администрации функций по рассмотрению обращений граждан. Жалоба подписывается подавшим ее лицом. Срок рассмотрения жалобы не должен превышать 30 календарных дней со дня регистрации в Администрации. Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения жалобы и действия, осуществленные в соответствии с принятым решением, направляется заявителю.

2) в судебном порядке:

- оспаривание нормативных правовых актов Администрации осуществляется в соответствии с главой 21 Кодекса административного судопроизводства Российской Федерации;

– оспаривание решений, действий (бездействия) Администрации, должностных лиц Администрации, муниципальных служащих, замещающих должность в Администрации Городского округа Верхняя Тура, нарушающих права, свободы и законные интересы граждан, организаций и иных лиц, создающих препятствия к осуществлению их прав, свобод и реализации законных интересов или незаконно возлагающих какие-либо обязанности, осуществляется в соответствии с главой 22 Кодекса административного судопроизводства Российской Федерации;

– оспаривание ненормативных правовых актов, решений, действий (бездействия) Администрации, должностных лиц Администрации, не соответствующих закону или иному нормативному правовому акту, нарушающих права и законные интересы граждан, организаций и иных лиц в сфере предпринимательской и иной экономической деятельности, осуществляется в

соответствии с главой 24 Арбитражного процессуального кодекса Российской Федерации.

3. Порядок рассмотрения письменных обращений

28. Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать:

- наименование государственного органа или органа местного самоуправления, в который направляется обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;

- фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина;

- почтовый адрес гражданина, на который должен быть направлен ответ либо уведомление о переадресации обращения;

- суть предложения, заявления, жалобы;

- личную подпись гражданина;

- дату написания.

В случае необходимости гражданин вправе приложить к письменному обращению необходимые документы и материалы или их копии.

29. Обращение гражданина, направленное в форме электронного документа, в обязательном порядке должно содержать:

- фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина;

- электронный адрес гражданина, на который должен быть направлен ответ либо уведомление о переадресации обращения.

Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

30. Должностные лица Администрации в целях рассмотрения обращения гражданина должны принять все необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы, в том числе с привлечением других должностных лиц.

31. Завизированные главой Городского округа Верхняя Тура или уполномоченным лицом поручения о рассмотрении обращений граждан направляются начальником организационно – архивного отдела Администрации в соответствующие структурные подразделения Администрации.

32. Руководитель структурного подразделения Администрации, которому выдано поручение о рассмотрении обращения, по результатам ознакомления с текстом обращения определяет непосредственных исполнителей (далее - ответственные исполнители), выдает необходимые поручения по подготовке проекта ответа.

33. В процессе рассмотрения обращения по существу Администрация:

1) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение

обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

2) инициирует, в случае необходимости, проведение проверки, в том числе с выездом на место;

3) 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;

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

5) дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

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

34. При проведении проверки информации, изложенной в обращении, содержащем коррупционные факторы, ответственные исполнители:

– обеспечивают объективное, всестороннее, своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - запрашивают у заявителя дополнительные документы и материалы;

– запрашивают необходимые для рассмотрения обращения материалы в органах государственной власти, органах местного самоуправления, у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

– принимают меры, направленные на восстановление и защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителей;

– в случае необходимости подготавливают предложения с проектом поручения главы Городского округа Верхняя Тура о проведении выездной проверки в связи с обращением и обеспечивают ее проведение.

В случае если в обращении содержатся сведения о несоблюдении муниципальным служащим, замещающим должность в Администрации, обязанностей, ограничений и запретов, связанных с муниципальной службой, а также требований к служебному поведению, о наличии у муниципального служащего, замещающего должность в Администрации, личной заинтересованности, которая приводит или может привести к конфликту интересов, о возникновении конфликта интересов, о возможном совершении муниципальным служащим, замещающим должность в Администрации, других коррупционных правонарушений, глава Городского округа Верхняя Тура принимает решение о целесообразности проведения проверки в отношении фактов, изложенных в обращении, на основании докладной записки уполномоченных лиц за работу по профилактике коррупционных и иных правонарушений. Данная проверка является проверкой соблюдения требований к служебному поведению (соблюдения муниципальным служащим, замещающим должность в Администрации, ограничений и запретов, требований о предотвращении или об урегулировании конфликта интересов, исполнения им

обязанностей, установленных Федеральным законом от 25 декабря 2008 года № 273-ФЗ «О противодействии коррупции»). В случае если при проведении указанной проверки устанавливаются факты, свидетельствующие о несоблюдении муниципальным служащим, замещающим должность в Администрации, требований к служебному поведению и (или) требований об урегулировании конфликта интересов, то по материалам проверки принимается решение о рассмотрении указанного вопроса на заседании Комиссии по соблюдению требований к служебному поведению и урегулированию конфликта интересов (далее - Комиссия), а именно: по результатам проверки предлагается предоставить материалы проверки в форме доклада в соответствующую Комиссию.

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

36. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

37. Администрация при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом. Проект соответствующего письма подготавливается в пределах срока, указанного в пункте 42 настоящего Положения.

38. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

39. 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 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

40. Если в письменном, обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно (два и более раза) давались письменные ответы по

существо в связи с ранее направленными им обращениями, и при этом в обращении гражданина не приводятся новые доводы или обстоятельства, ответственный исполнитель подготавливает предложение (в связи с безосновательностью очередного обращения) о прекращении переписки с гражданином по данному вопросу.

Руководитель структурного подразделения Администрации, которому поручено рассмотрение такого обращения, представляет на имя главы Городского округа Верхняя Тура служебную записку о нецелесообразности продолжения переписки с гражданином по данному вопросу.

41. При принятии главой Городского округа Верхняя Тура решения о нецелесообразности продолжения переписки с гражданином в адрес гражданина направляется уведомление о прекращении с ним переписки по данному вопросу. К последнему письму прилагаются копии всех предыдущих ответов.

42. В случае поступления в Администрацию обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте, гражданину, направившему обращение, в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта, на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

43. Срок рассмотрения обращения не должен превышать 30 дней с даты регистрации обращения.

44. В исключительных случаях, требующих для разрешения вопросов, поставленных в обращении, проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов, принятия других мер, срок рассмотрения обращения граждан может быть продлен главой Городского округа Верхняя Тура не более чем на 30 дней с уведомлением об этом гражданина и обоснованием необходимости продления срока.

45. Результаты рассмотрения обращений граждан могут быть следующими:

– "Поддержано" - означает, что по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, принято решение о целесообразности предложения, об обоснованности и удовлетворении заявления или жалобы;

– "Поддержано. Приняты меры" - означает фактическую реализацию предложения, фактическое удовлетворение заявления или жалобы в соответствии с принятым по результатам рассмотрения данного вопроса, содержащегося в обращении, решением - "поддержано";

– "Разъяснено" - означает, что по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, принято решение об информировании по порядку реализации предложения или удовлетворения заявления, или жалобы;

– "Не поддержано" - означает, что по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, принято решение о нецелесообразности предложения, о необоснованности и неудовлетворении заявления или жалобы.

46. Подготовленные по результатам рассмотрения обращений ответы должны

соответствовать следующим требованиям:

1) ответ должен содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам в пределах компетенции Администрации, поставленным в обращении;

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

3) в мотивировочной части ответов разъяснительного характера необходимы ссылки на нормативные правовые акты Российской Федерации и Свердловской области;

4) при оформлении письменного ответа на обращение обязательно соблюдение общепринятых требований, правил и стандартов делопроизводства.

47. Ответ заявителю по существу вопросов, поставленных в обращении, содержащем коррупционные факторы, должен содержать информацию о результатах проведенных мероприятий и проверок, о решениях Комиссии (при наличии), а также информацию о принятых мерах, в том числе о применении к муниципальному служащему мер ответственности либо об отсутствии оснований для проведения проверки и о не подтверждении фактов коррупции.

48. В случае если обращение направлено нескольким руководителям структурных подразделений Администрации, ответственным за подготовку ответа на обращение является должностное лицо, указанное в резолюции первым (далее - ответственное лицо). Соисполнители не позднее чем за 3 дня до наступления срока ответа на обращение представляют ответственному лицу информацию и материалы, необходимые для подготовки ответа.

49. Письменный ответ на обращение направляется ответственным исполнителем гражданину по почтовому адресу, указанному в обращении.

50. Ответ на обращение, поступившее в Администрацию в форме электронного документа, направляется ответственным исполнителем в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении.

51. Ответ на обращение гражданина должен содержать дату документа, регистрационный номер документа, инициалы, фамилию гражданина, его адрес, указанный в обращении, текст документа (ответы на поставленные вопросы), наименование должности лица, подписавшего документ, его инициалы, фамилию, подпись и номер телефона ответственного исполнителя.

52. Регистрация ответов на обращения граждан, а также вся переписка по вопросам рассмотрения обращений граждан осуществляется с использованием СОГ.

53. В случае поступления коллективного письменного обращения граждан ответ на обращение направляется в адрес гражданина, указанного в обращении первым, или в адрес гражданина, чьи данные поддаются прочтению.

54. Ответы заявителям распечатываются на бланках Администрации. В левом нижнем углу ответа обязательно указывается фамилия, инициалы ответственного

исполнителя и номер служебного телефона.

55. Проекты ответов на обращения должны быть завизированы ответственным исполнителем, согласованы с руководителем структурного подразделения Администрации и подписаны главой Городского округа Верхняя Тура или уполномоченным лицом.

4. Порядок проведения личного приема граждан и работы с устными обращениями граждан

56. Личный прием граждан по вопросам, отнесенным к компетенции Администрации, осуществляется в Администрации главой Городского округа Верхняя Тура.

57. Личный прием проводится главой Городского округа Верхняя Тура, заместителями главы Администрации в соответствии с графиком личного приема граждан, утверждаемым ежегодно главой Городского округа Верхняя Тура. График личного приема граждан размещается на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

58. Организацию проведения личного приема обеспечивает начальник организационно – архивного отдела Администрации.

59. Запись на личный прием осуществляется по номеру телефона 8 (34344) 2-82-90 (доб. 100).

60. О дате и времени приема заявителя информирует делопроизводитель Администрации по телефону. В случае невозможности проведения приема в запланированное время делопроизводитель Администрации информирует заявителя по телефону и также сообщает о дате и времени, на которые личный прием может быть перенесен.

61. При записи гражданина на личный прием уточняется содержание вопроса, с которым он планирует обратиться. Также гражданин уведомляется об обязанности предъявления при личном приеме документа, удостоверяющего личность.

62. Личный прием проводится в порядке очередности исходя из времени прибытия гражданина в приемную, с учетом установленных законодательством Российской Федерации прав на первоочередной прием и при предъявлении гражданином документов, удостоверяющих данное право.

63. Реализация гражданами права на обращение не может нарушать права и свободы других лиц, в связи с чем каждый гражданин имеет право на равное количество времени для участия в личном приеме, с учетом количества граждан, записанных на личный прием, в рамках общей запланированной продолжительности личного приема.

64. С целью обеспечения защиты прав граждан проведение личного приема

может сопровождаться аудио- и видеопротоколированием, о чем граждане уведомляются до начала личного приема.

65. В ходе личного приема гражданин озвучивает свое предложение, заявление или жалобу (далее - устное обращение) либо представляет письменное обращение. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном для регистрации и рассмотрения письменных обращений.

66. Если в ходе личного приема выясняется, что решение вопросов, содержащихся в обращении гражданина, не входит в компетенцию Администрации, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

68. При изложении в устном обращении фактов и обстоятельств, которые являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на устное обращение с согласия заявителя может быть дан устно, о чем делается запись в регистрационной карточке личного приема, при этом в карточке личного приема гражданин делает собственноручную запись о согласии с устной формой ответа и ставит личную подпись. В остальных случаях, по существу поставленных в устном обращении вопросов в течение 30 дней со дня регистрации обращения дается письменный ответ.

5. Оформление архивного дела по обращению, его хранению

69. Ответственный исполнитель после подготовки ответа на обращение заявителя передает в течение 3 дней все документы в организационно-архивный отдел Администрации для формирования дела. Начальник организационно-архивного отдела Администрации подшивает все материалы по рассмотрению обращения в следующем порядке: регистрационно-контрольная карточка, поручения главы Городского округа Верхняя Тура или уполномоченного лица, ответ заявителю, обращение гражданина, справки, копии документов заявителя, иные документы, связанные с рассмотрением обращения гражданина, а также уведомление о направлении ответа заявителю или иное подтверждение отправки ответственным исполнителем ответа заявителю.

70. После завершения рассмотрения устного обращения начальник организационно-архивного отдела Администрации формирует дело, содержащее документы и материалы, связанные с рассмотрением устного обращения, на бумажном носителе.

71. Документы по обращениям граждан хранятся в полном объеме в организационно-архивном отделе Администрации.

6. Ответственность должностных лиц администрации при рассмотрении обращений граждан

72. Сотрудники Администрации несут персональную ответственность за объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан.

73. Лица, виновные в нарушении порядка работы с обращениями граждан, установленного настоящим Положением, несут дисциплинарную и иную предусмотренную законодательством Российской Федерации ответственность.

74. Муниципальные служащие, замещающие должность в Администрации, виновные в нарушении порядка работы с обращениями граждан, установленного настоящим Положением, привлекаются к дисциплинарной ответственности в порядке, определенном Федеральным законом от 02 марта 2007 года № 25-ФЗ "О муниципальной службе в Российской Федерации".

75. Работники, занимающие в Администрации должности, не отнесенные к должностям муниципальной службы, виновные в нарушении порядка работы с обращениями граждан, установленного настоящим Положением, привлекаются к дисциплинарной ответственности в порядке, определенном Трудовым кодексом Российской Федерации.