



ПОСТАНОВЛЕНИЕ
АДМИНИСТРАЦИИ ПЫШМИНСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА

№ _____

пгт. Пышма

**Об утверждении регламента организации работы по рассмотрению
обращений граждан в администрации Пышминского городского округа**

В соответствии с Федеральным законом от 02 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", на основании статей 29, 32 Устава Пышминского городского округа
ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить регламент организации работы по рассмотрению обращений граждан в администрации Пышминского городского округа (прилагается).

2. Признать утратившим силу постановление администрации Пышминского городского округа от 24.04.2012 № 243 «Об утверждении Административного регламента администрации Пышминского городского округа исполнения муниципальной функции по рассмотрению обращений граждан».

3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации Пышминского городского округа по организации управления А.В. Кузеванову.

4. Настоящее постановление опубликовать на официальном сайте Пышминского городского округа (www.pyshminskiy-go.rf).

Исполняющий обязанности главы
Пышминского городского округа

А.А. Варлаков

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат 55BCE55BECB8EB59AE7C0B6E88BAA8C9
Владелец **Варлаков Андрей Александрович**
Действителен с 29.03.2022 по 22.06.2023

УТВЕРЖДЕН
постановлением администрации
Пышминского городского округа
от _____ № _____
«Об утверждении регламента
организации работы по
рассмотрению обращений граждан
в администрации Пышминского
городского округа»

**РЕГЛАМЕНТ
ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ ПО РАССМОТРЕНИЮ ОБРАЩЕНИЙ
ГРАЖДАН В АДМИНИСТРАЦИИ ПЫШМИНСКОГО ГОРОДСКОГО
ОКРУГА**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Регламент организации работы по рассмотрению обращений граждан в администрации Пышминского городского округа (далее - Регламент) разработан в целях повышения результативности и качества, открытости и доступности рассмотрения обращений граждан в администрации Пышминского городского округа (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 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";
- 3) Федеральным законом от 27 июля 2006 года N 152-ФЗ "О персональных данных";
- 4) Федеральным законом от 25 декабря 2008 года N 273-ФЗ "О противодействии коррупции";
- 5) иными федеральными законами, правовыми актами Свердловской области, Пышминского городского округа, 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 Регламента 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 Регламента 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 Регламента 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 9 февраля 2009 года N 8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления";

2) запросы о предоставлении государственных и муниципальных услуг, межведомственные запросы о представлении документов и информации, необходимых для предоставления государственных и муниципальных услуг, жалобы на нарушения порядка предоставления государственных и муниципальных услуг, иные документы, рассмотрение которых осуществляется в порядке, установленном Федеральным законом от 27 июля 2010 года N 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 муниципальных нужд, рассматриваемые в порядке, установленном Федеральным законом от 5 апреля 2013 года N 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 N 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 Регламентом, исчисляются в календарных днях, если законодательством Российской Федерации либо настоящим Регламентом 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. Уполномоченным органом администрации по приему и регистрации обращений граждан является организационно-правовой отдел администрации Пышминского городского округа (далее – Отдел).

11. 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 сайте Пышминского городского округа в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (www.пышминский-го.рф) (далее - официальный сайт).

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

по телефону (34372) 2-16-79;

к разделу "Обращения граждан" официального сайта.

13. 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 Администрации.

14. Прием, регистрация и предварительное рассмотрение обращений граждан осуществляются в Отделе, за исключением обращений, поступивших в территориальные управления администрации Пышминского городского округа и заявлений на предоставление муниципальных услуг.

15. В случае, если письменное обращение гражданина поступило в какое-либо структурное подразделение Администрации, оно подлежит незамедлительной передаче в Отдел для регистрации, за исключением обращений граждан, установленных в п.14 настоящего регламента.

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, за исключением обращений граждан, установленных в п.14 настоящего регламента, поступившие в Администрацию, Отделом регистрируются в СОГ. Для каждого обращения заполняется и распечатывается регистрационно-контрольная карточка.

18. Регистрация обращений граждан осуществляется в течение 3 дней с момента поступления в Администрацию.

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

1) прочтение текста: выявляется информация, содержащая признаки коррупционных правонарушений (фактические данные, указывающие на то, что действия (бездействие) должностных лиц администрации Пышминского городского округа, связанных 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;

2) установление повторности и неоднократности обращения;

3) определение для каждого выбранного вопроса вида вопроса (заявление,

предложение, жалоба).

20. После проведения процедуры предварительного рассмотрения обращение гражданина направляется главе Пышминского городского округа в день регистрации для рассмотрения и выдачи соответствующих поручений.

По результатам рассмотрения главой Пышминского городского округа обращения гражданина Отделом выдаются соответствующие поручения, копия обращения направляется указанным в резолюции должностным лицам вместе с прилагаемыми к нему документами.

Передача обращений исполнителям осуществляется Отделом в течение двух дней.

21. Обращение гражданина, в котором выявлена информация о признаках коррупционных правонарушений должностных лиц администрации Пышминского городского округа либо их личной заинтересованности, которая может привести к конфликту интересов, незамедлительно передается Главе Пышминского городского округа.

По результатам рассмотрения указанного обращения Главой Пышминского городского округа 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 с признаками коррупционных правонарушений, что влечет за собой установление особого контроля за его рассмотрением.

22. 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.

Должностным лицом Администрации подготавливаются документы о направлении обращения по компетенции, а также проект уведомления заявителя о переадресации его обращения.

23. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение 5 дней со дня регистрации в отдел Министерства внутренних дел России по Пышминскому району с уведомлением заявителя, направившего обращение, о переадресации его обращения.

24. 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.

25. 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.

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

27. В случае, если в соответствии с пунктом 26 настоящего Регламента 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.

28. 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 Пышминского городского округа;

письменная жалоба может быть подана в ходе личного приема, направлена письменно по почтовому адресу или в форме электронного документа через систему "Электронная приемная" на официальном сайте. 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;

обратиться с жалобой к вышестоящему в порядке подчиненности должностному лицу, вышестоящему органу;

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, 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 ГРАЖДАН

29. Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать:

наименование 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.

30. 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.

31. 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.

32. Копии обращений граждан с завизированными Главой Пышминского городского округа поручениями о рассмотрении направляются Отделом в соответствующие структурные подразделения Администрации.

33. 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.

34. В процессе рассмотрения обращения по существу Администрация:

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

2) иницирует, 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.

35. При проведении проверки информации, изложенной в обращении, содержащем признаки коррупционных правонарушений, ответственные исполнители:

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

2) 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;

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

4) в случае необходимости подготавливают предложения с проектом поручения Главы Пышминского городского округа о проведении выездной

проверки в связи с обращением и обеспечивают ее проведение.

В случае если в обращении содержатся сведения о несоблюдении муниципальным служащим Администрации обязанностей, ограничений и запретов, связанных с муниципальной службой, а также требований к служебному поведению, о наличии у муниципального служащего Администрации личной заинтересованности, которая приводит или может привести к конфликту интересов, о возникновении конфликта интересов, о возможном совершении муниципальным служащим Администрации других коррупционных правонарушений, Глава Пышминского городского округа 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 ограничений и запретов, требований о предотвращении или об урегулировании конфликта интересов, исполнения им обязанностей, установленных Федеральным законом от 25 декабря 2008 года N 273-ФЗ "О противодействии коррупции"). В случае если при проведении указанной проверки устанавливаются факты, свидетельствующие о несоблюдении муниципальным служащим 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 Главе Пышминского городского округа предлагается предоставить материалы проверки в форме доклада в соответствующую Комиссию.

36. 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.

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

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

39. 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.

40. 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.

41. Если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно (два и более раз) давались письменные ответы по существу 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 Пышминского городского округа служебную записку о нецелесообразности продолжения переписки с гражданином по данному вопросу.

42. При принятии Главой Пышминского городского округа 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.

43. 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.

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

45. 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 Пышминского городского округа не более чем на 30 дней с уведомлением об этом гражданина и обоснованием необходимости продления срока.

46. 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.

47. 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, Пышминского городского округа;

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

48. Ответ заявителю по существу вопросов, поставленных в обращении, содержащем признаки коррупционных правонарушений, 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 признаков коррупционных правонарушений.

49. 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.

50. Письменный ответ на обращение направляется ответственным лицом гражданину по почтовому адресу, указанному в обращении.

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

52. 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.

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

54. 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.

55. Ответы заявителям распечатываются на бланках Администрации.

В левом нижнем углу ответа обязательно указывается фамилия, инициалы ответственного лица и номер служебного телефона.

56. Проекты ответов на обращения должны быть завизированы ответственным исполнителем, согласованы с руководителем структурного подразделения Администрации и подписаны Главой Пышминского городского округа или уполномоченным лицом.

4. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН И РАБОТЫ С УСТНЫМИ ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН

57. Личный прием граждан по вопросам, отнесенным к компетенции Администрации, осуществляется Главой Пышминского городского округа (далее - личный прием), заместителями главы администрации Пышминского городского округа.

58. Личный прием проводится в соответствии с регламентом администрации Пышминского городского округа, утверждаемым распоряжением администрации городского округа.

График личного приема граждан размещается на официальном сайте Пышминского городского округа в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

59. Организацию проведения личного приема обеспечивает Отдел.

60. Запись на личный прием к главе Пышминского городского округа

осуществляется по номерам телефонов:

- 1) 8 (34372) 2-15-55 (секретарь);
- 2) 8 (34372) 2-16-79 (ведущий специалист Отдела).

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

62. 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.

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

64. 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.

65. С целью обеспечения защиты прав граждан проведение личного приема может сопровождаться аудио- и видеопроколированием, о чем граждане уведомляются до начала личного приема.

66. 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.

67. 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.

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

69. 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.

70. Регистрацию карточек личного приема в СОГ обеспечивает специалист Отдела в день личного приема.

71. Если в указанное время гражданин не явился на личный прием, делается соответствующая запись в регистрационной карточке личного приема.

5. ОФОРМЛЕНИЕ АРХИВНОГО ДЕЛА ПО ОБРАЩЕНИЮ, ЕГО ХРАНЕНИЕ

72. Ответственное лицо готовит проект ответа гражданину в двух экземплярах, второй экземпляр ответа визируется ответственным лицом и руководителем структурного подразделения.

73. После направления ответа на обращение заявителя сотрудник Отдела подшивает все материалы по рассмотрению обращения в следующем порядке: регистрационно-контрольная карточка, 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.

74. После завершения рассмотрения устного обращения сотрудник Отдела формирует дело, содержащее документы и материалы, связанные с рассмотрением устного обращения, на бумажном носителе.

75. Документы по обращениям граждан хранятся в Отделе.

В случае рассмотрения повторного обращения или появления дополнительных документов они подшиваются к делу с первичным обращением. Документы в делах располагаются в хронологическом порядке.

6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ АДМИНИСТРАЦИИ ПРИ РАССМОТРЕНИИ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

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

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