



АДМИНИСТРАЦИЯ СЫСЕРТСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 19.02.2020 № 301
г. Сысерть

Об утверждении инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан, их объединений, в том числе юридических лиц, и их личного приема в Администрации Сысертского городского округа

Руководствуясь Конституцией Российской Федерации, статьей 13 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Уставом Сысертского городского округа, статьей 111 Областного закона от 10 марта 1999 года № 4-ОЗ «О правовых актах в Свердловской области», учитывая положения пункта 4 части 1 статьи 44 Устава Сысертского городского округа и пункта 5.1 Положения об администрации Сысертского городского округа, утвержденного решением Думы Сысертского городского округа от 23.12.2010 № 347,

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить инструкцию о порядке рассмотрения обращений граждан, их объединений, в том числе юридических лиц, и их личного приема в Администрации Сысертского городского округа (прилагается).
2. Признать утратившим силу постановление Главы Сысертского городского округа от 28.04.2015 № 261 «Об утверждении Порядка личного приема граждан в Администрации Сысертского городского округа» с изменениями, внесенными постановлением Главы Сысертского городского округа от 30.11.2015 № 706.
3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на Управляющего делами Администрации Сысертского городского округа Ю.В. Лаптеву.
4. Опубликовать настоящее постановление в официальном издании «Вестник Сысертского городского округа» и разместить на официальном сайте Сысертского городского округа в сети Интернет.

Глава Сысертского
городского округа

Д.А. Нисковских

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат 621B0689791AD868790B82F9DF03DC7817BF0ACC
Владелец **Нисковских Дмитрий Андреевич**
Действителен с 27.11.2019 по 27.02.2021

УТВЕРЖДЕНО

постановлением Администрации
Сысертского городского округа

от _____ № _____

«Об утверждении инструкции о
порядке рассмотрения обращений
граждан, их объединений, в том
числе юридических лиц, и их
личного приема в Администрации
Сысертского городского округа»

**Инструкция о порядке рассмотрения обращений граждан,
их объединений, в том числе юридических лиц, и их личного приема
в Администрации Сысертского городского округа**

1. Общие положения

1. Инструкция о порядке рассмотрения обращений граждан, их объединений, в том числе юридических лиц, и их личного приема в Администрации Сысертского городского округа (далее - Инструкция) разработана в целях повышения оперативности и качества рассмотрения обращений граждан, их объединений, в том числе юридических лиц, обеспечения открытости и доступности информации о деятельности Администрации Сысертского городского округа (далее - Администрация), регулирует правоотношения, связанные с реализацией гражданами, их объединениями, в том числе юридическими лицами (далее - гражданин), закрепленного за ними Конституцией Российской Федерации права на обращение в органы местного самоуправления.

2. Инструкция разработана в соответствии с положениями Конституции Российской Федерации, Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон № 59), с учетом требований Федерального закона от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных», Федерального закона от 09 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», Устава Сысертского городского округа.

Вопросы, не урегулированные Инструкцией, разрешаются в соответствии с положениями названных нормативных правовых актов.

3. Установленный Инструкцией порядок рассмотрения обращений граждан распространяется:

1) на все обращения, подлежащие рассмотрению в Администрации в соответствии с компетенцией и в рамках предоставленных полномочий, в том числе устные обращения, а также направленные в письменной форме, в форме

электронного документа, индивидуальные или коллективные обращения, предложения, заявления или жалобы, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами;

2) на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом;

3) на правоотношения, связанные с рассмотрением Администрацией обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц.

4. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

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

6. При рассмотрении обращения Администрацией гражданин имеет право:

1) представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

2) 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;

3) получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона № 59, а в случае, предусмотренном частью 5.1 статьи 11 Федерального закона № 59, на основании обращения с просьбой о его предоставлении, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

4) 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;

5) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

7. Текущий контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляет начальник общего отдела муниципального казенного учреждения «Управление хозяйственного и транспортного обслуживания Сысертского городского округа».

Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан осуществляет Управляющий делами Администрации Сысертского городского округа.

8. Работники Администрации, ее отраслевых (функциональных) и территориальных органов, виновные в нарушении положений Инструкции,

несут дисциплинарную ответственность, иную ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

2. Требования к обращениям граждан

9. Гражданин в письменном обращении в обязательном порядке:

- 1) указывает либо наименование Администрации, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, которым адресовано обращение;
- 2) указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии);
- 3) указывает почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения;
- 4) излагает суть предложения, заявления или жалобы;
- 5) ставит личную подпись и дату.

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

10. Обращение, поступившее в Администрацию или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Инструкцией для письменных обращений граждан.

11. Гражданин в обращении, направляемом в форме электронного документа, в обязательном порядке:

- 1) указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии);
- 2) указывает адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения;
- 3) излагает суть предложения, заявления или жалобы.

В случае необходимости гражданин вправе приложить необходимые документы и материалы в электронной форме.

3. Прием, обработка, регистрация и первичное рассмотрение обращений граждан

12. Обращение может поступить в Администрацию почтовым отправлением, посредством факсимильной связи, посредством электронной связи, а также быть доставлено непосредственно гражданином.

13. Подразделением, ответственным за прием, обработку и регистрацию обращений, адресованных в Администрацию, является общий отдел муниципального казенного учреждения «Управление хозяйственного и транспортного обслуживания Сысертского городского округа» (далее – общий отдел).

Прием обращений осуществляется по адресу: 624022, Свердловская область, город Сысерть, улица Ленина, дом 35, 1 этаж, кабинет 3, номер единого телефона (343) 227-07-67.

14. При поступлении письменного обращения гражданина в Администрацию почтовым отправлением работник общего отдела,

уполномоченный на прием, обработку и регистрацию обращений граждан в соответствии с распределением обязанностей в отделе (далее - уполномоченное лицо общего отдела):

1) проверяет правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки;

2) вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов, приобщает к письму конверт в случае, если в тексте письма отсутствуют данные о заявителе (фамилия, имя, отчество и адрес);

3) приобщает текст обращения гражданина перед поступившими с ним приложениями (копиями ответов, разъяснений и иными приложениями) и перед текстом обращения прилагает бланк резолюции, оформленный по форме, установленной Инструкцией по делопроизводству в Администрации Сысертского городского округа;

4) в случае, если в обращении заявителя упоминается ранее данный Администрацией ответ, и он не приложен заявителем, осуществляет поиск ранее данного ответа и прилагает его копию к обращению гражданина;

5) в случае если в обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, почтовый или электронный адрес, по которому должен быть направлен ответ, регистрирует обращение с пометкой «Без подписи», «Без адреса» и обеспечивает его учет и хранение. Указанное обращение остается без рассмотрения и без ответа;

6) в случае поступления дубликата обращения делает на обращении пометку «Дубликат», а также прилагает письменную информацию о том, кому на рассмотрение передан оригинал обращения.

Дубликатом обращения для целей Инструкции признается второй и последующий экземпляры обращения от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, направленные нескольким адресатам и переадресованные ими для рассмотрения в Администрацию;

7) возвращает на почту невскрытыми ошибочно поступившие в адрес Администрации письма;

8) составляет акт в двух экземплярах на письма, в которых при вскрытии не имеется письменного вложения, а также в случае недостачи в конвертах документов, упомянутых авторами в тексте обращения, в описях на ценные письма. Один экземпляр акта хранится в общем отделе и приобщается к поступившему обращению, второй - направляется гражданину, направившему обращение;

9) осуществляет регистрацию обращения в системе «Обращения граждан» (далее - СОГ) - специализированной автоматизированной системе электронного документооборота для рассмотрения обращений граждан.

15. Регистрация обращения в СОГ производится уполномоченным лицом общего отдела в следующем порядке:

1) создание электронной копии обращения и всех прилагаемых к нему документов;

2) оформление регистрационно-контрольной карточки обращения в СОГ, в которой в том числе, фиксируется кратность обращения: первичное (обращение по вопросу, ранее не рассматриваемому данным адресатом, либо поступившее от гражданина, ранее не обращавшегося к данному адресату по ранее рассмотренному вопросу) или повторное (обращение, поступившее одному и тому же адресату от одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу в связи с решением, принятым данным адресатом по результатам рассмотрения его предыдущего обращения);

3) проставление отметки о поступлении дубликата обращения, коллективного обращения (обращение двух или более граждан, а также письменное обращение, принятое на публичном массовом мероприятии и подписанное его организаторами или участниками).

16. Уполномоченное лицо общего отдела, получив обращение гражданина, нестандартное по весу, размеру, форме, имеющее неровности по бокам, заклеенное липкой лентой, имеющее странный запах, цвет, в конверте которого прощупываются вложения, не характерные для почтовых отправлений, не вскрывая конверт, сообщает об этом начальнику общего отдела и действует в соответствии с его указаниями.

17. Обращение гражданина, поступившее в Администрацию в форме электронного документа, принимается уполномоченным лицом общего отдела, распечатывается на бумажном носителе. Дальнейшая работа с ним ведется как с письменным обращением с особенностями, установленными Инструкцией.

18. При непосредственном принятии от гражданина письменного обращения по просьбе заявителя уполномоченное лицо общего отдела проставляет на копии, представленной заявителем, или втором экземпляре, представленном заявителем, принятого письменного обращения отметку с указанием даты приема обращения.

19. По результатам приема, обработки и регистрации обращения уполномоченным лицом общего отдела в правом нижнем углу первой страницы обращения проставляется штамп с указанием наименования Администрации, даты поступления и входящего номера обращения.

В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом обращения, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

20. Зарегистрированные обращения передаются на первичное рассмотрение в целях определения ответственного исполнителя Управляющему делами Администрации.

21. Управляющий делами Администрации по результатам первичного рассмотрения текста обращения и прилагаемых к нему документов налагает резолюцию (указание) по исполнению документа, в которой дает необходимые указания и поручения, и возвращает обращение в общий отдел.

22. Текст резолюции включает фамилию и инициалы руководителя отраслевого (функционального) органа Администрации, которому выдается поручение, содержание поручения, срок его исполнения. При назначении

нескольких исполнителей поручения, содержащегося в резолюции, фамилии и инициалы должностных лиц оформляются одна под другой, указывается исполнитель, ответственный за подготовку сводного ответа гражданину, – ответственный исполнитель. Для этого справа от фамилии и инициалов ответственного исполнителя через тире добавляется слово «ответственный» либо сокращенное слово «отв.».

Если в резолюции назначено несколько исполнителей, но отметка об ответственном не проставлена, то ответственным исполнителем считается исполнитель, указанный в списке первым.

Соисполнители обязаны предоставить ответственному исполнителю письменную информацию по доводам обращения, в части касающейся, в срок не менее чем за 5 рабочих дней до окончания контрольного срока, установленного для рассмотрения обращения, если иной срок не установлен в резолюции Управляющего делами Администрации.

23. Уполномоченное лицо общего отдела, получив обращение от Управляющего делами Администрации с резолюцией, делает отметку в СОГ об ответственном исполнителе и направляет обращение на исполнение в соответствующий отраслевой (функциональный) орган Администрации.

24. Прием, обработка, регистрация и первичное рассмотрение обращений осуществляется в срок не более 3 календарных дней с даты поступления.

25. Делопроизводство по обращениям граждан ведется в общем отделе отдельно от других видов делопроизводства в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

4. Рассмотрение обращений граждан

26. Руководитель отраслевого (функционального) органа Администрации при поступлении к нему из общего отдела обращения гражданина изучает суть обращения и приложенные к нему документы, налагает резолюцию в порядке, установленном пунктом 22 настоящей Инструкции, и передает обращение ответственному исполнителю для рассмотрения и подготовки проекта ответа на обращение.

27. Проект ответа на обращение, согласованный соответствующим руководителем отраслевого (функционального) органа Администрации, направляется на подпись курирующему Заместителю Главы Администрации, Управляющему делами Администрации, в соответствии с установленным распределением обязанностей, не менее, чем за 3 дня до контрольного срока, установленного для рассмотрения обращения.

К проекту ответа в обязательном порядке прилагается обращение и все материалы, собранные в ходе рассмотрения обращения.

После подписания уполномоченным лицом ответ на обращение передается в общий отдел для организации доставки адресату. Все прилагаемые к обращению документы и материалы также передаются в общий отдел для организации их систематизации и хранения.

28. В случае, если в ходе изучения обращения установлено, что обращение содержит ряд вопросов, которые входят в компетенцию других отраслевых (функциональных) органов Администрации, руководителем отраслевого (функционального) органа Администрации организуются подготовка и направление служебной записки в отраслевой (функциональный) орган Администрации, в полномочия которого (-ых) входит разрешение указанных вопросов, с указанием на необходимость представить к установленному сроку информацию, в части касающейся, по доводам обращения для подготовки сводного ответа.

Переадресация обращений между отраслевыми (функциональными) органами Администрации запрещена.

29. В случае, если в ходе изучения обращения установлено, что обращение гражданина содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию непосредственно Администрации (в том числе, если полномочиями по рассмотрению вопросов, указанных в обращении, наделены территориальные органы Администрации, подведомственные Администрации учреждения) руководитель отраслевого (функционального) органа Администрации в течение 7 дней со дня регистрации организует подготовку письма о переадресации обращения и направление его через общий отдел в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов (в том числе в территориальные органы Администрации либо в подведомственные Администрации учреждения).

В указанном случае ответ на обращение дается руководителем территориального органа Администрации либо руководителем подведомственного Администрации учреждения, на рассмотрение которых поступило обращение. Ответ дается в течение 30 календарных дней с даты поступления обращения в соответствующий территориальный орган Администрации либо в подведомственное Администрации учреждение.

В случае если решение поставленных в обращении гражданина вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в порядке, установленном абзацем 1 настоящего пункта, в течение 7 дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

Гражданин, направивший обращение, уведомляется о его переадресации.

Письмо о переадресации обращения, уведомление гражданина после их согласования руководителем отраслевого (функционального) органа Администрации направляются ответственным исполнителем на подпись курирующему заместителю Главы Администрации, либо Главе Администрации, затем, для организации доставки адресатам, в общий отдел.

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

31. При поступлении обращения, в котором обжалуется ранее данный отраслевым (функциональным) органом ответ, подписанный курирующим Заместителем Главы Администрации либо Управляющим делами, либо выражено несогласие с действиями (бездействием) работников Администрации, подготовку проекта ответа осуществляет отраслевой (функциональный) орган Администрации, ранее дававший ответ, либо несогласие с чьими действиями (бездействием) выражено в повторном обращении.

К проекту ответа прилагается вся переписка по первоначальному обращению.

Проект ответа на повторное обращение направляется на подпись Главе Сысертского городского округа не менее, чем за 3 дня до контрольного срока, установленного для рассмотрения обращения.

После подписания ответ на обращение передается в общий отдел для организации доставки адресату.

32. В случае если в соответствии с запретом, предусмотренным пунктом 30 Инструкции, 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 соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

33. Ответ по существу поставленных в обращении гражданина вопросов не дается в следующих случаях, установленных частями 1, 2, 3, 4, 4.1, 5.1, 6 Федерального закона № 59.

В вышеуказанных случаях, ответственным исполнителем в течение 7 дней со дня регистрации обращения готовится проект мотивированного уведомления об оставлении обращения гражданина без ответа по существу поставленных в нем вопросов, в том числе о возвращении обращения с разъяснением в случаях, установленных Федеральным законом № 59, порядка обжалования, недопустимости злоупотребления правом, либо сообщением электронного адреса официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении.

После подготовки проекта мотивированного уведомления он передается на подпись курирующему Заместителю Главы Администрации, Управляющему делами Администрации, в соответствии с установленным распределением обязанностей.

После подписания уполномоченным лицом мотивированное уведомление передается в общий отдел для организации доставки адресату.

В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в Администрацию.

34. При поступлении обращения гражданина, в котором содержится вопрос, на который ему неоднократно (для целей Инструкции - два и более раза) давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, ответственным исполнителем в течение 7 дней со дня регистрации обращения готовит проект мотивированного уведомления, в котором разъясняет гражданину положения части 5 статьи 11 Федерального закона № 59 и уведомляет гражданина о безосновательности очередного обращения и о прекращении с ним переписки по вопросу, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу. При этом, указываются реквизиты ранее направленных гражданином обращений, ответов на эти обращения, кратко излагается суть ранее данных ответов.

Принять решения о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу возможно только при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же орган или одному и тому же должностному лицу.

После подготовки проекта мотивированного уведомления он передается на подпись курирующему Заместителю Главы Администрации, Управляющему делами Администрации, в соответствии с установленным распределением обязанностей.

После подписания уполномоченным лицом мотивированное уведомление передается в общий отдел для организации доставки адресату.

В случае, если в обращении содержатся новые вопросы, обращение, в данной части, рассматривается в установленном Инструкцией порядке.

35. Обращения, поступившие в Администрацию в соответствии с ее компетенцией, рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации обращения.

Управляющий делами Администрации вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений граждан, что отражается в резолюции к обращению.

Если последний день срока исполнения обращения гражданина приходится на нерабочий день, оно подлежит исполнению в предшествующий ему рабочий день.

Срок для подготовки необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов, пояснений по существу обращения отраслевыми (функциональными) органами Администрации устанавливается в служебной записке, содержащей запрос о предоставлении указанной информации.

36. В исключительных случаях, а также в случае направления ответственным исполнителем запроса, в том числе в электронной форме, на получение необходимых для рассмотрения обращения гражданина документов и материалов в другие государственные органы, органы местного самоуправления и иным должностным лицам, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия, Глава Сысертского городского округа вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем

на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

При необходимости продления срока рассмотрения обращения ответственный исполнитель направляет Главе Сысертского городского округа не позднее, чем за 5 дней до контрольного срока, предусмотренного для рассмотрения обращения гражданина, служебную записку на бумажном носителе с изложением причин необходимости продления срока, а также срока, в который обращение будет рассмотрено.

К служебной записке прилагается проект уведомления гражданина, направившего обращение, о продлении сроков его рассмотрения.

После продления Главой Сысертского городского округа срока рассмотрения обращения и подписания уведомления о продлении обращения уведомление передается в общий отдел для организации доставки адресату.

Служебная записка также передается в общий отдел для приобщения в дело по жалобе.

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

Приглашение гражданина на беседу осуществляется по телефону, посредством использования электронных средств связи, почтовой связи не позднее чем за 5 дней до назначенной даты проведения беседы.

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

38. Если обращение гражданина содержит пометку «Дубликат» ответственный исполнитель приобщает его к имеющемуся и находящемуся на рассмотрении обращению. Гражданин, направивший дубликат письменного обращения, уведомляется о результатах их разрешения. В данном случае в ответе на обращение пишется, к примеру:

Администрация Сысертского городского округа (далее – Администрация), рассмотрев Ваше обращение, поступившее от Вас лично, а также дубликат обращения, поступивший из Сысертской межрайонной прокуратуры, сообщает...

Если дубликат поступил после разрешения основного обращения, то не позднее 10-дневного срока ответ на него направляется с кратким изложением существа принятого ранее решения со ссылкой на дату и исходящий номер отправленного ответа и с приложением его копии.

39. Подготовленные по результатам рассмотрения обращений проекты ответов, писем о переадресации, иных уведомлений должны соответствовать следующим требованиям:

1) содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении (что, когда и кем сделано или будет делаться);

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, Свердловской области и Сысертского городского округа;

4) при оформлении письменного ответа на обращение обязательно соблюдение общепринятых требований, правил и стандартов делопроизводства, а также Инструкции по делопроизводству в Администрации Сысертского городского округа.

Указанные документы оформляются на бланке Администрации установленной формы, подписываются курирующим Заместителем Главы Администрации, Управляющим делами, либо в случае, установленном Инструкцией, Главой Сысертского городского округа.

40. Письменный ответ на обращение или уведомление направляются гражданину по почтовому адресу, указанному в обращении.

41. Ответ на обращение, поступившее в Администрацию в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа, являющегося сканированной копией ответа, оформленного на бланке Администрации, по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, в случае, если гражданин изъявлял желание получить письменный ответ почтовым отправлением.

42. Ответ на обращение, доставленное заявителем лично, и содержащее просьбу о получении ответа на обращение лично, вручается заявителю лично.

Уполномоченное лицо общего отдела уведомляет заявителя о готовности ответа на обращение, информирует его по телефону о возможности его получения лично (либо представителем по доверенности), назначает дату и время получения.

При получении ответа на обращение лично уполномоченное лицо общего отдела проверяет документы, удостоверяющие личность заявителя или лица, уполномоченного на получение ответа на обращение, а также документ, подтверждающий полномочия представителя заявителя.

В случае неявки заявителя в установленный срок ответ на обращение направляется заявителю электронной почтой (при указании адреса электронной почты). В случае отсутствия адреса электронной почты – почтовым отправлением.

5. Оформление архивного дела по обращению гражданина

43. Уполномоченное лицо общего отдела формирует дело по обращению гражданина, рассмотрение которого осуществлялось непосредственно в Администрации, куда приобщает все материалы по рассмотрению обращения, в том числе служебные записки, поступившие в ходе рассмотрения обращения из отраслевых (функциональных) органов Администрации, других государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, информацию, полученную из информационно-телекоммуникационной сети Интернет, в целях рассмотрения обращения.

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

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

Документы в делах располагаются в хронологическом порядке (снизу-вверх).

44. Хранение рассмотренных обращений и материалов к ним обеспечивается общим отделом в текущем архиве в течение сроков, установленных утвержденной номенклатурой дел.

По истечении сроков хранения соответствующие обращения и материалы их рассмотрения уничтожаются в установленном порядке.

45. Оформление архивных дел по обращениям граждан, поступившим и рассматриваемым территориальными органами, осуществляется работниками соответствующей сельской администрации в порядке, установленном пунктами 43, 44 настоящей Инструкции.

6. Личный прием граждан

46. Личный прием граждан в Администрации осуществляется Главой Сысертского городского округа, Первым заместителем Главы Администрации Сысертского городского округа, Заместителем Главы Администрации Сысертского городского округа по социальным вопросам, Заместителем Главы Администрации Сысертского городского округа – Председателем Комитета по управлению муниципальным имуществом, архитектуре и градостроительству Администрации Сысертского городского округа, Главами сельских администраций.

47. Непосредственную организацию личного приема граждан в Администрации осуществляет организационный отдел Управления делами и правовой работы Администрации, в Комитете по управлению муниципальным имуществом, архитектуре и градостроительству – уполномоченный работник Комитета, в территориальных органах – работники соответствующей сельской администрации.

48. Организация личного приема граждан в Администрации:

1) график личного приема:

№ п/п	Должность	Дни и время прием
1.	Глава Сысертского городского округа	Каждую среду месяца с 15-00 часов до 18-00 часов по предварительной записи.
2.	Первый заместитель Главы Администрации Сысертского городского округа	Первая и третья пятница месяца с 10-00 часов до 12-00 часов по предварительной записи.
3.	Заместитель Главы Администрации Сысертского городского округа по социальным вопросам	Первый и третий вторник месяца с 10-00 часов до 12-00 часов по предварительной записи.
4.	Заместитель Главы Администрации Сысертского городского округа – Председатель Комитета по управлению муниципальным имуществом, архитектуре и градостроительству Администрации Сысертского городского округа	Каждый вторник месяца с 14-00 часов до 15-00 часов (физические лица), с 15-00 часов до 17-00 часов (крестьянские (фермерские) хозяйства) по предварительной записи.

2) график личного приема граждан размещается на информационных стендах в Администрации, а также на официальном сайте Сысертского городского округа в сети Интернет;

3) предварительная запись на прием к должностным лицам Администрации, перечисленным в строках 1-3 таблицы подпункта 1 настоящего пункта, осуществляется по телефону 8 (343) 227-07-67 (доб. 102).

Предварительная запись на прием к должностному лицу Администрации, указанному в строке 4 таблицы подпункта 1 настоящего пункта, осуществляется по телефону 8 (343) 227-07-67 (доб. 149);

4) запись граждан на личный прием к Главе Сысертского городского округа, Первому заместителю Главы Администрации Сысертского городского округа, Заместителю Главы Сысертского городского округа по социальным вопросам осуществляет секретарь приемной Администрации в соответствии с графиком приема граждан при личном присутствии, либо по телефону. Гражданин излагает суть предложения, заявления или жалобы, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес либо адрес электронной почты, по которым должен быть направлен в случае необходимости письменный ответ, контактный телефон для обратной связи;

5) запись граждан на личный прием к Заместителю Главы Администрации Сысертского городского округа – Председателю Комитета по управлению муниципальным имуществом, архитектуре и градостроительству Администрации Сысертского городского округа осуществляет работник Комитета по управлению муниципальным имуществом, архитектуре и градостроительству Администрации в кабинете 19 Администрации в соответствии с графиком приема граждан при личном присутствии, либо по

телефону. Гражданин излагает суть предложения, заявления или жалобы, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес либо адрес электронной почты, по которым должен быть направлен в случае необходимости письменный ответ, контактный телефон для обратной связи;

б) лицо, осуществляющее запись на личный прием:

- консультирует граждан о порядке проведения личного приема (о дате, времени и месте проведения личного приема граждан) и о компетенции должностных лиц в решении поставленных гражданами вопросов, устанавливает очередность приема, предоставляя преимущество инвалидам, участникам войн, многодетным семьям и прочим льготным категориям граждан, учитывая состояние здоровья обратившихся, даты и времени обращения;

- вправе уточнить мотивы обращения и существо вопроса, а также ознакомиться с документами, подтверждающими обстоятельства, изложенные в обращении гражданина, которые приобщаются к материалам для доклада должностному лицу Администрации, запись на личный прием к которому производится;

- в случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации или должностного лица, к которому осуществляется запись на личный прием, разъясняет гражданину куда и в каком порядке ему следует обратиться;

7) в отсутствие Главы Сысертского городского округа (в связи с болезнью, отпуском, командировкой, совещанием) личный прием граждан проводит Первый заместитель Главы Администрации Сысертского городского округа;

8) запись на прием ограничивается количеством граждан, исходя из установленного периода времени личного приема граждан и максимального времени приема гражданина - не более 15 минут;

9) с целью качественной подготовки Главы Сысертского городского округа и Первого заместителя Главы Администрации Сысертского городского округа к приему граждан и эффективности его проведения не менее чем за 3 (три) рабочих дня до назначенного дня приема лицо, осуществляющее запись на личный прием к Главе Сысертского городского округа и к Первому заместителю Главы Администрации Сысертского городского округа, предоставляет вопросы граждан для подготовки информации по доводам обращения в соответствующие отраслевые (функциональные) и территориальные органы Администрации, которые обязаны незамедлительно подготовить информацию и передать ее лицу, осуществляющему запись на личный прием к Главе Сысертского городского округа и к Первому заместителю Главы Администрации Сысертского городского округа, не позднее суток до назначенного дня приема граждан.

Вопросы, не требующие предварительного рассмотрения отраслевыми (функциональными) и территориальными органами Администрации, в указанные структурные подразделения не передаются.

Не позднее, чем за сутки до назначенного дня приема лицо, осуществляющее запись на личный прием к Главе Сысертского городского округа и к Первому заместителю Главы Администрации Сысертского городского округа, предоставляет список граждан с указанием краткого содержания вопросов и информации, полученной от отраслевых (функциональных) и территориальных органов Администрации, по доводам обращения, при наличии таковой, на ознакомление лицам, осуществляющим прием.

Глава Сысертского городского округа и Первый заместитель Главы Администрации Сысертского городского округа самостоятельно определяют необходимость личного участия в приеме граждан работников отраслевых (функциональных) и территориальных органов Администрации. В случае возникновения таковой вышеуказанные лица заблаговременно уведомляют об этом соответствующих работников Администрации лично либо через лицо, осуществляющее запись на личный прием;

49. Организация личного приема граждан в территориальных органах Администрации осуществляется Главами соответствующих сельских администраций.

График приема граждан Главами сельских администраций размещается на официальном сайте Сысертского городского округа в сети Интернет и на информационных стендах в зданиях соответствующих сельских администраций.

Запись на личный прием в территориальный орган осуществляет работник сельской администрации подведомственной территории.

50. При личном приеме гражданин предъявляет:

- 1) документ, удостоверяющий его личность;
- 2) копии имеющихся материалов по существу обращения (при наличии).

Перед личным приемом гражданин заполняет часть карточки личного приема, выделенную серым цветом.

51. Личный прием граждан Главой Сысертского городского округа, заместителями Главы Администрации Сысертского городского округа, главами сельских администраций осуществляется в порядке очередности согласно предварительной записи.

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

52. Конечным результатом рассмотрения обращения гражданина на личном приеме является:

- 1) устный ответ или ответ в письменной форме на все поставленные в обращении вопросы;
- 2) необходимые действия, осуществленные в связи со всеми поставленными вопросами.

53. Время личного приема гражданина составляет 15 минут. В случае если установленного времени недостаточно для решения вопросов,

поставленных в обращении, должностное лицо, осуществляющее личный прием, может продлить время приема до 15 минут, либо предложить гражданину направить письменное обращение с указанием вопросов, поставленных на личном приеме.

54. На прием допускается группа граждан, в случае коллективного обращения по одному и тому же вопросу.

55. Карточка личного приема гражданина (Приложения № 1-5) оформляется должностным лицом, ведущим прием, либо работниками, ответственными за организацию личного приема граждан, и незамедлительно передается для регистрации в СОГ в общий отдел.

56. Во время личного приема гражданин может сделать устное заявление, либо оставить письменное обращение по существу поставленных им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов.

57. Содержание устного обращения гражданина заносится в карточку личного приема. В случае если изложенные в устном обращении доводы и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении гражданина вопросов.

58. Письменные обращения, карточки личного приема граждан, принятые в ходе личного приема непосредственно в Администрации, подлежат регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом № 59 в общем отделе.

Письменные обращения, карточки личного приема граждан, принятые в ходе личного приема в территориальных органах Администрации, подлежат регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом № 59 в соответствующей сельской администрации.

59. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию Администрации или территориального органа, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

60. Гражданину может быть отказано в личном приеме, разъяснив ему право на подачу письменного обращения, в следующих случаях:

- 1) обратившийся гражданин находится в состоянии алкогольного или наркотического опьянения;
- 2) обратившийся гражданин проявляет агрессию, либо неадекватное поведение;
- 3) не предъявлен документ, удостоверяющий личность.

61. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в рассмотрении его обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, о чем делается соответствующая запись в карточке личного приема.

62. Должностное лицо, установившее в ходе личного приема необходимость подготовки письменного ответа на устное обращение, определяет его исполнителя.

Подготовка письменного ответа на устное обращение гражданина, его направление заявителю, а также оформление архивного дела по обращению гражданина осуществляется в соответствии с положениями Инструкции.

63. Контроль за своевременностью исполнения поручений, выданных в результате личного приема непосредственно в Администрации, возлагается на начальника общего отдела.

Контроль за своевременностью исполнения поручений, выданных в результате личного приема в территориальных органах Администрации, возлагается на соответствующего Главу сельской администрации.

64. Непосредственно в Администрации хранение рассмотренных обращений и материалов к ним, а также карточек личного приема граждан обеспечивается общим отделом, в территориальных органах Администрации – Главой соответствующей сельской администрации в установленном порядке.

7. Информация о рассмотрении администрацией обращений граждан, подлежащая размещению в информационно-телекоммуникационной сети интернет

65. Обязательному размещению на официальном сайте Сысертского городского округа в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (далее - сайт Управления) подлежат следующие сведения об обращениях граждан:

1) порядок и время приема граждан, порядок рассмотрения их обращений с указанием актов, регулирующих эту деятельность;

2) фамилия, имя и отчество работника Администрации / работника территориального органа, к полномочиям которых отнесены организация приема граждан, обеспечение рассмотрения их обращений, а также номера телефонов, по которым можно получить информацию справочного характера;

3) обзоры обращений граждан, а также обобщенная информация о результатах рассмотрения этих обращений и принятых мерах.

66. Обзоры обращений граждан готовятся отраслевыми (функциональными) и территориальными органами Администрации ежеквартально и в срок не позднее первого числа, следующего за отчетным кварталом, направляются начальнику общего отдела, который осуществляет подготовку сводного обзора обращений граждан и организует его размещение на официальном сайте Сысертского городского округа в сети Интернет.

Сводный обзор обращений граждан ежеквартально, не позднее пятого числа месяца, следующего за отчетным кварталом, размещается на официальном сайте Сысертского городского округа в сети Интернет.

При подготовке обзора обращений необходимо учитывать положения части 2 статьи 6 Федерального закона № 59, запрещающие разглашение

сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

67. В случае поступления многочисленных обращений граждан по одному и тому же вопросу местного значения Сысертского городского округа, руководители отраслевых (функциональных) и территориальных органов, на рассмотрение которых поступили данные обращения, организуют подготовку и размещение на сайте Сысертского городского округа в сети Интернет справки, содержащей информацию о количестве и существо поступивших обращений и о результатах их рассмотрения.

После размещения указанной справки, в случае поступления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона № 59 на официальном сайте Сысертского городского округа в сети Интернет, гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта, на котором размещена справка, содержащая ответ на вопрос, поставленный в обращении.

Приложение № 1
к Инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан,
их объединений, в том числе юридических лиц, и их личного
приема в Администрации Сысертского городского округа

**Карточка личного приема граждан
Главой Сысертского городского округа**

« _____ » _____ 20 _____ года

Фамилия, имя, отчество гражданина либо наименование юридического лица		
Почтовый адрес		
Адрес электронной почты (при наличии)		
Номер телефона		
Краткое содержание устного обращения		
Даю свое согласие на обработку персональных данных в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ		
		(личная подпись)
Содержание принятого решения по обращению гражданина:		
1. Дан устный ответ (разъяснение)	Отметка о согласии гражданина на получение устного ответа (подпись)	
2. Направить письменный ответ	Фамилия и инициалы лица, ответственного за подготовку письменного ответа и соисполнителей (при наличии)	
Даны поручения		
Дата контроля		

Приложение № 2
к Инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан,
их объединений, в том числе юридических лиц, и их личного
приема в Администрации Сысертского городского округа

Карточка личного приема граждан
Первым заместителем Главы Администрации Сысертского городского округа
« _____ » _____ 20 ____ года

Фамилия, имя, отчество гражданина либо наименование юридического лица		
Почтовый адрес		
Адрес электронной почты (при наличии)		
Номер телефона		
Краткое содержание устного обращения		
Даю свое согласие на обработку персональных данных в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ		
		(личная подпись)
Содержание принятого решения по обращению гражданина:		
1. Дан устный ответ (разъяснение)	Отметка о согласии гражданина на получение устного ответа (подпись)	
2. Направить письменный ответ	Фамилия и инициалы лица, ответственного за подготовку письменного ответа и соисполнителей (при наличии)	
Даны поручения		
Дата контроля		

Приложение № 3
к Инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан,
их объединений, в том числе юридических лиц, и их личного
приема в Администрации Сысертского городского округа

**Карточка личного приема граждан
Заместителем Главы Администрации Сысертского городского округа
по социальным вопросам**

« _____ » _____ 20 ____ года

Фамилия, имя, отчество гражданина либо наименование юридического лица		
Почтовый адрес		
Адрес электронной почты (при наличии)		
Номер телефона		
Краткое содержание устного обращения		
Даю свое согласие на обработку персональных данных в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ		
		(личная подпись)
Содержание принятого решения по обращению гражданина:		
1. Дан устный ответ (разъяснение)	Отметка о согласии гражданина на получение устного ответа (подпись)	
2. Направить письменный ответ	Фамилия и инициалы лица, ответственного за подготовку письменного ответа и соисполнителей (при наличии)	
Даны поручения		
Дата контроля		

Приложение № 4
к Инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан,
их объединений, в том числе юридических лиц, и их личного
приема в Администрации Сысертского городского округа

Карточка личного приема граждан
Заместителем Главы Администрации Сысертского городского округа –
Председателем КУМИАГ Администрации Сысертского городского округа

« _____ » _____ 20 _____ года

Фамилия, имя, отчество гражданина либо наименование юридического лица		
Почтовый адрес		
Адрес электронной почты (при наличии)		
Номер телефона		
Краткое содержание устного обращения		
Даю свое согласие на обработку персональных данных в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ		
		(личная подпись)
Содержание принятого решения по обращению гражданина:		
1. Дан устный ответ (разъяснение)	Отметка о согласии гражданина на получение устного ответа (подпись)	
2. Направить письменный ответ	Фамилия и инициалы лица, ответственного за подготовку письменного ответа и соисполнителей (при наличии)	
Даны поручения		
Дата контроля		

Приложение № 5
к Инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан,
их объединений, в том числе юридических лиц, и их личного
приема в Администрации Сысертского городского округа

Карточка личного приема граждан

Главой _____ сельской администрации

« _____ » _____ 20 _____ года

Фамилия, имя, отчество гражданина либо наименование юридического лица		
Почтовый адрес		
Адрес электронной почты (при наличии)		
Номер телефона		
Краткое содержание устного обращения		
Даю свое согласие на обработку персональных данных в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ		
		(личная подпись)
Содержание принятого решения по обращению гражданина:		
1. Дан устный ответ (разъяснение)	Отметка о согласии гражданина на получение устного ответа (подпись)	
2. Направить письменный ответ	Фамилия и инициалы лица, ответственного за подготовку письменного ответа и соисполнителей (при наличии)	
Даны поручения		
Дата контроля		