**АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДСКОГО ОКРУГА**

**Верхняя Пышма**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от 10.02.2016 № 141

г. Верхняя Пышма

# [***Об***](garantF1://30628977.0) *утверждении Положения об организации работы по рассмотрению*

# *обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц,*

# *в администрации городского округа Верхняя Пышма*

В соответствии со [статьей 32](garantF1://86367.32) Федерального закона от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом [от 02.05.2006 № 59-ФЗ](garantF1://12046661.0) «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», руководствуясь Методическими рекомендациями по работе с обращениями и запросами граждан и организаций в приемных Президента Российской Федерации, в федеральных органах государственной власти, в органах государственной власти субъектов Российской Федерации, в иных государственных органах и в органах местного самоуправления, утвержденный пунктом 2 решения рабочей группы при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций (протокол заседания от 22.03.2013 № 2), Методическими рекомендациями «Обеспечение повышения результативности и эффективности работы федеральных органов исполнительной власти с обращениями граждан и организаций по фактам коррупции», одобренными президиумом Совета при Президенте Российской Федерации по противодействию коррупции (протокол от 25.09.2012 № 34), Уставом городского округа Верхняя Пышма, в целях реализации прав граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, на обращение в администрацию городского округа Верхняя Пышма и упорядочения работы с обращениями граждан администрация городского округа Верхняя Пышма

**ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Утвердить Положение об организации работы по рассмотрению обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в администрацию городского округа Верхняя Пышма (далее-Положение) (прилагается).

2. Считать утратившим силу [постановление](garantF1://30625940.0) администрации городского округа Верхняя Пышма от 14.04.2010 № 753 «Об утверждении Административного регламента рассмотрения обращений граждан», постановление администрации городского округа Верхняя Пышма от 04.05.2012 № 803 «О внесении изменений и дополнений в Административный регламент рассмотрения обращений граждан, утвержденный постановлением администрации городского округа Верхняя Пышма от 14.04.2010 № 753 (с изменениями, внесенными постановлением администрации городского округа Верхняя Пышма от 09.06.2010 № 1159)».

3. Руководителям структурных подразделений администрации городского округа Верхняя Пышма обеспечить изучение и исполнение требований Положения.

4. Отделу по организационной работе и контролю администрации городского округа Верхняя Пышма (Самитова Г.В.) оказывать руководителям и специалистам структурных подразделений администрации городского округа Верхняя Пышма организационно-методическую помощь по применению Положения.

5. Опубликовать настоящее постановление в газете «Красное знамя» и разместить на официальном сайте городского округа Верхняя Пышма.

6. Постановление вступает в силу после его [официального опубликования](garantF1://30728977.0).

7. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации городского округа Верхняя Пышма по общим вопросам Кропачева Н.М.

Глава администрации В.С. Чирков

УТВЕРЖДЕНО

[постановлением](#sub_0) администрации

городского округа Верхняя Пышма

от 10.02.2016 № 141

# Положение

# об организации работы по рассмотрению обращений граждан,

# объединений граждан, в том числе юридических лиц,

# в администрации городского округа Верхняя Пышма

# Раздел 1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение об организации работы по рассмотрению обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее - Положение), в администрации городского округа Верхняя Пышма, (далее – администрация) разработан в целях совершенствования форм и методов работы с обращениями граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, повышения качества защиты их конституционных прав и законных интересов, определяет сроки и последовательность действий при рассмотрении письменных и устных обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее - обращение), поступающих в адрес администрации, главы администрации городского округа Верхняя Пышма (далее – главы администрации), а также осуществления контроля за их рассмотрением.

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

1) Конституцией Российской Федерации;

2) Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

3) Федеральным законом от 25.12.2008 № 273-ФЗ «О противодействии коррупции»

4) Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления».

**Раздел 2. Основные термины, используемые в настоящем Положении**

2.1. В соответствии со [статьей 4](garantF1://12046661.4) Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»:

**обращение гражданина** (далее - обращение) - это направленное в органы местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в орган местного самоуправления;

**предложение** - рекомендация гражданина по совершенствованию муниципальных правовых актов, деятельности органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности органов местного самоуправления;

**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 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 органе местного самоуправления.

2.2. При рассмотрении обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в администрацию городского округа Верхняя Пышма используются следующие основные понятия:

**автор обращения (автор/заявитель) -** гражданин Российской Федерации, иностранный гражданин, лицо без гражданства, объединение граждан, в том числе юридических лиц, обративший(ее)ся в письменной форме, в форме электронного документа или устной форме в государственный орган, орган местного самоуправления, в государственное или муниципальное учреждение, или иную организацию, осуществляющее(ую) публично значимые функции, к должностному или уполномоченному лицу;

**анонимное обращение** - обращение заявителя (ей):

- в письменной форме, не содержащее фамилию и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- в форме электронного документа, не содержащее фамилию, адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме;

- в устной форме без предъявления документа, удостоверяющего личность заявителя(ей) (паспорта или иного документа, установленного Правительством Российской Федерации);

**вопросы местного значения** - вопросы непосредственного обеспечения жизнедеятельности населения муниципального образования, решение которых в соответствии с Конституцией Российской Федерации и Федеральным законом от 6 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» осуществляется населением и (или) органами местного самоуправления самостоятельно;

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

**вторичное обращение** - обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию органа местного самоуправления или должностного лица, в адрес или на имя которых данное обращение поступило, но содержащее информацию о рассмотрении данных вопросов ранее иными государственными органами, органами местного самоуправления или другими должностными лицами, в компетенцию которых входит решение содержащихся в обращении вопросов;

**для ознакомления** - текст, не относящийся к предложениям, заявлениям и жалобам, с приложением печатной продукции (журналы, газеты листовки и т. д.), рукописей, аудио-, видеоматериалов и иной продукции, либо печатная продукция (журналы, газеты, листовки и т. д.) рукописей, аудио-, видеоматериалов и иной продукции без приложения сопроводительного текста;

**запрос** - обращение заявителя в устной или письменной форме, в том числе в виде электронного документа, в адрес органов местного самоуправления и к их должностным лицам о предоставлении информации о деятельности данных органов местного самоуправления - информации, созданной в пределах своих полномочий органами местного самоуправлении или организациями, подведомственными органам местного самоуправления, либо поступившей в указанные органы и организации;

**запрос документов и материалов** - служебный документ, направляемый в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия, запрашивающий необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц;

**запрос в письменной форме** - запрос заявителя(ей), в котором документированная информация представлена любым типом письма;

**запрос в устной форме** - запрос заявителя(ей) в устной форме в ходе записи на личный прием, либо в ходе личного приема, либо по телефону, либо с использованием иных средств связи;

**запрос в виде электронного документа** - запрос заявителя(ей), в котором документированная информация представлена в электронной форме, то есть в виде, пригодном для восприятия человеком с использованием электронных вычислительных машин;

**запрос об оказании государственных или муниципальных услуг** - запрос заявителя в исполнительно-распорядительный орган местного самоуправления о реализации функций в пределах установленных полномочий указанных органов по предоставлению государственных или муниципальных услуг;

**заявитель** - гражданин Российской Федерации, иностранный гражданин, лицо без гражданства, организация или общественное объединение;

**информация** - сведения (сообщения, данные) независимо от формы их представления;

**коллективное обращение** - совместное обращение двух и более заявителей по общему для них вопросу, а также обращение от имени трудовых коллективов, членов одной семьи, резолюции митингов и собраний, подписанные их организаторами и отвечающее требованиям, установленным к обращению действующим законодательством;

**контрольное обращение** - обращение заявителя(ей), направленное должностным лицом либо уполномоченным лицом с сопроводительным документом для рассмотрения в государственный(е) орган(ы), орган(ы) местного самоуправления и (или) должностному(ым) лицу(ам), в компетенцию которого(ых) входит решение поставленного(ых) в обращении вопроса(ов), содержащим запрос о предоставлении документов или материалов о результатах рассмотрения данного обращения;

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

**многократное обращение** - третье и более обращение одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу (подвопросу);

**многократный запрос** - третий и более запрос одного и того же заявителя по предоставлению одной и той же информации;

**муниципальная услуга** - деятельность по реализации функций органа местного самоуправления, которая осуществляется по запросам заявителей в пределах полномочий органа, предоставляющего муниципальные услуги, по решению вопросов местного значения, установленных в соответствии с [Федеральным законом](garantF1://86367.0) от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» и уставами муниципальных образований;

**направление обращения по компетенции** - направление должностным лицом либо уполномоченным лицом обращения автора(ов) с сопроводительным документом в соответствующий(е) государственный(е) орган(ы), орган(ы) местного самоуправления и(или) соответствующему(им) должностному(ым) лицу(ам), в государственное(ые) или муниципальное(ые) учреждение(я), осуществляющее(ие) публично значимые функции, иную(ые) организацию(и) и ее(их) должностному(ым) лицу(ам), в компетенцию которого(ых) входит решение поставленных в обращении вопроса(ов);

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

**«не обращение»** - текст, не имеющий смысла, либо направляемый для ознакомления, либо содержащий поздравление, соболезнование или оценку деятельности и не соответствующий требованиям, предъявляемым [Федеральным законом](garantF1://12046661.7) от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» к обращениям, предъявляемым [Федеральным законом](garantF1://94874.18) от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» к запросам информации, а также текст, не являющийся ни открытым письмом, ни электронным сообщением;

**«не поддержано»** - означает, что по результатам рассмотрения предложение признано нецелесообразным, заявление или жалоба - необоснованными и неподлежащими удовлетворению;

**обращение в письменной форме** - обращение заявителя(ей), в котором документированная информация представлена любым типом письма;

**обращение в устной форме** - обращение заявителя(ей) на личном приеме руководства органа местного самоуправления либо уполномоченного лица;

**обращение в форме электронного документа** - обращение заявителя(ей), в котором документированная информация представлена в электронной форме, то есть в виде, пригодном для восприятия человеком с использованием электронных вычислительных машин;

**обращение, не поддающееся прочтению**, - обращение в письменной форме заявителя(ей) с неразличимым либо трудночитаемым текстом, а также обращение с пропусками текста, не позволяющими определить вопрос(ы), содержащийся(еся) в обращении, и если одновременно фамилия и почтовый адрес автора обращения не поддаются прочтению;

**обращение противоправного характера** - обращение заявителя(ей), содержащее признаки деяния, влекущего за собой гражданскую, административную или уголовную ответственность;

**объединение граждан -** общественная организация, общественное движение, общественный фонд, общественное учреждение, орган общественной самодеятельности, политическая партия;

**ответ на запрос** - служебный документ, направляемый заявителю в форме письменной или электронного документа, установленной действующим законодательством и иными нормативными правовыми актами государственных органов, предоставляющих информацию, муниципальными правовыми актами, а в случае, если форма предоставления информации не установлена, то в форме определенной запросом, а в случае отсутствия информации в запрашиваемой форме, в форме, имеющейся в государственном органе или органе местного самоуправления:

- в котором содержится или к которому прилагается запрашиваемая информация;

- в котором указаны название, дата выхода и номер средства массовой информации, в котором опубликована запрашиваемая информация, и (или) электронный адрес официального сайта, на котором размещена запрашиваемая информация, если запрашиваемая информация опубликована в средствах массовой информации, либо размещена в информационно-телекоммуникационной сети Интернет;

- в котором содержится мотивированный отказ в предоставлении указанной информации в случаях если:

а) содержание запроса не позволяет установить запрашиваемую информацию о деятельности органа местного самоуправления;

б) запрашиваемая информация не относится к органу местного самоуправления, в который поступил запрос;

в) запрашиваемая информация относится к информации ограниченного доступа;

г) запрашиваемая информация ранее предоставлялась пользователю информацией;

д) в запросе ставится вопрос о правовой оценке актов, принятых органом местного самоуправления, о проведении анализа деятельности органа местного самоуправления либо подведомственных организаций или проведении иной аналитической работы, непосредственно не связанной с защитой прав направившего запрос пользователя информацией;

**ответ на обращение** - служебный документ, направляемый заявителю в письменной форме по почтовому адресу либо в форме электронного документа по адресу электронной почты, в котором содержится информация:

- о результатах объективного и всестороннего рассмотрения обращения в письменной форме или в форме электронного документа и принятых в случае необходимости мерах, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя, с информацией по существу поставленных в обращении вопросов и правовым обоснованием;

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

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

- о недопустимости злоупотребления правом, если в обращении в письменной форме или в форме электронного документа содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, без ответа по существу поставленных в нем вопросов;

- о невозможности прочтения текста обращения в письменной форме, неподдающегося прочтению, и оставлении его без ответа по существу поставленных в обращении вопросов и ненаправления на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, если фамилия и почтовый адрес автора поддаются прочтению;

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

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

**открытое письмо** - адресованная органу местного самоуправления или должностному лицу информация, опубликованная в средствах массовой информации или размещенная в информационно-телекоммуникационной сети Интернет;

**официальный документ** - документ, созданный органом местного самоуправления или должностным лицом, оформленный и удостоверенный в установленном порядке;

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

**переквалификация обращения** - уточнение в ходе рассмотрения обращения в соответствии с [Федеральным законом](garantF1://12046661.10) от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» о необходимости применения иного порядка его рассмотрения, установленного федеральными конституционными законами и иными федеральными законами;

**повторное обращение** - обращение, поступившее от одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу;

**повторный запрос** - второй запрос одного и того же заявителя о предоставлении одной и той же информации;

**«поддержано»** - означает, что по результатам рассмотрения предложение признано целесообразным, заявление или жалоба - обоснованными и подлежащими удовлетворению;

**подлинное обращение** - обращение, данные о заявителе(ях), времени и месте его создания, содержащиеся в самом обращении или выявленные иным путем, подтверждающие достоверность создания обращения;

**подлинник обращения** - первый или единичный экземпляр подлинного обращения;

**поздравление** - текст, не относящийся к предложениям, заявлениям и жалобам, содержащий приветствие и пожелания адресату личного характера по случаю некоего праздничного события;

**предложение** - рекомендация заявителя(ей) 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;

**принятие мер** - выполнение действий в соответствии с принятым по результатам рассмотрения обращения решением – «поддержано» по полному фактическому удовлетворению поставленных в обращении вопросов, то есть фактически реализованные предложения, фактически удовлетворенные заявления или жалобы;

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

**«разъяснено»** - означает, что по результатам рассмотрения предложения, заявления или жалобы заявитель проинформирован о порядке их реализации или удовлетворения;

**рассмотрение запроса** - действия государственного органа, органа местного самоуправления, должностного лица либо уполномоченного лица, предусмотренные [Федеральным законом](garantF1://94874.0) от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»« и направленные на предоставление ответа на запрос, в котором содержится или к которому прилагается запрашиваемая информация, либо в котором в соответствии с действующим законодательством содержится мотивированный отказ в предоставлении указанной информации;

**рассмотрение обращения** - действия государственного органа, органа местного самоуправления, должностного лица либо уполномоченного лица, предусмотренные [Федеральным законом](garantF1://12046661.0) от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и направленные на объективное, всестороннее и своевременное принятие решения(й) по существу поставленного(ых) заявителем(ями) в обращении вопроса(ов);

**результат рассмотрения обращений** - принятие государственным органом, органом местного самоуправления или соответствующим должностным лицом, в компетенцию которого входит решение поставленного в обращении вопроса, по обращению одного из следующих решений – «поддержано», «разъяснено», «не поддержано»;

**служебный документ** - официальный документ, используемый в текущей деятельности государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц;

**соболезнование** - текст, не относящийся к предложениям, заявлениям и жалобам, содержащий сочувствие (сострадание) печальному событию (несчастью);

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

**текст** - материальный носитель, содержащий речевую информацию, зафиксированную любым типом письма или любой системой звукозаписи или видеозаписи;

**тип жалобы** - конкретное содержание жалобы:

просьба автора обращения о восстановлении или защите нарушенных:

- его прав;

- его свобод;

- его законных интересов;

- прав других лиц;

- свобод других лиц;

- законных интересов других лиц;

жалоба на действия (бездействие) должностных и уполномоченных лиц, в результате которых, по мнению автора обращения:

- нарушены его права и свободы;

- созданы препятствия осуществлению его прав и свобод;

- на него незаконно возложена какая-либо обязанность;

- он незаконно привлечен к какой-либо ответственности;

**тип заявления** - конкретное содержание заявления:

просьба автора обращения:

- о содействии в реализации его конституционных прав;

- о содействии в реализации его конституционных свобод;

- о содействии в реализации конституционных прав других лиц;

- о содействии в реализации конституционных свобод других лиц;

сообщения автора обращения:

- о нарушении законов;

- о нарушении иных нормативных правовых актов;

- о недостатках в работе государственных органов;

- о недостатках в работе органов местного самоуправления;

- о недостатках в работе должностных лиц;

критика автором обращения:

- деятельности государственных органов;

- деятельности органов местного самоуправления;

- деятельности должностных лиц;

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

**тип предложения** - конкретное содержание предложения:

рекомендация автора обращения по совершенствованию:

- законов;

- иных нормативных правовых актов;

- деятельности государственных органов;

- деятельности органов местного самоуправления;

рекомендация автора обращения по развитию общественных отношений;

рекомендация автора обращения по улучшению:

- социально-экономической сферы деятельности государства;

- иных сфер деятельности государства;

- социально-экономической сферы деятельности общества;

- иных сфер деятельности общества;

уведомление - служебный документ, направляемый заявителю:

- о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

- о продлении на конкретное количество дней, но не более чем на 30 дней, срока рассмотрения его обращения в связи с направлением в другие государственные органы, органы местного самоуправления и иным должностным лицам (за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия), запроса документов и материалов, в том числе в электронной форме, необходимых для рассмотрения обращения;

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

- о направлении (переадресации) запроса в государственный орган или орган местного самоуправления, к полномочиям которых отнесено предоставление запрашиваемой информации;

- об отсрочке ответа на запрос с указанием ее причины и срока предоставления запрашиваемой информации, который не может превышать пятнадцати дней сверх установленного [Федеральным законом](garantF1://94874.186)от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» срока для ответа на запрос;

устный ответ на запрос - информация о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления предоставляемая в устной форме заявителю в ходе записи на личный прием, либо в ходе личного приема, либо по телефону справочных служб государственных органов и органов местного самоуправления, либо с использованием иных средств связи;

устный ответ на обращение - дающийся в ходе личного приема заявителя:

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

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

**уполномоченное лицо** - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее в государственном органе или органе местного самоуправления функции, предусмотренные Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» либо Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

электронный документ - документированная информация, представленная в электронной форме, то есть в виде, пригодном для восприятия человеком с использованием электронных вычислительных машин, а также для передачи по информационно-телекоммуникационным сетям и обработки в информационных системах;

электронное сообщение - информация, переданная или полученная через информационно-телекоммуникационную сеть, в том числе информация, переданная в форме аудиосообщения либо смс-сообщения по информационно-телекоммуникационной сети на телефоны справочных служб государственных органов или органов местного самоуправления

* 1. Настоящее Положение распространяется на обращения, порядок рассмотрения которых регулируется [Федеральным законом](garantF1://12046661.0) от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

# Раздел 3. Прием, систематизация и регистрация письменного обращения

* 1. Письменное обращение в администрацию может быть доставлено лично заявителем, нарочным, почтовым отправлением, посредством факсимильной связи, по электронной почте, с использованием информационной системы общего пользования (электронные обращения через систему «Электронная приемная» на официальном сайте городского округа Верхняя Пышма по адресам, указанным в [приложении № 1](#sub_1100) к настоящему Положению.
  2. Письменное обращение гражданина должно содержать:

- наименование органа местного самоуправления либо фамилию, имя, отчество должностного лица, либо должность соответствующего лица администрации городского округа Верхняя Пышма;

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

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

- суть обращения (предложения, заявления, жалобы);

- личную подпись гражданина;

- дату написания.

Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы в письменной форме или их копии.

Образец письменного обращения в администрацию приведен в приложении № 2 к настоящему Положению.

* 1. Регистрация письменного обращения осуществляется отделом организационной работе и контролю администрации городского округа Верхняя Пышма (далее – Отдел) в течение 3 рабочих дней с момента его поступления.

В левом нижнем углу первой страницы оригинала письма, по просьбе заявителя, в момент обращения на копии письменного обращения проставляются дата приема обращения, подпись, фамилия и инициалы специалиста Отдела, осуществившего прием обращения. Конверт прикладывается, если в тексте письма отсутствуют данные о заявителе (фамилия, имя, отчество и адрес).

В случае если место, предназначенное для регистрационного штампа, занято текстом, штамп ставится в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

* 1. Регистрация письменного обращения осуществляется в системе электронного документооборота и делопроизводства путем присвоения ему порядкового номера с созданием электронного образа текста обращения.

Для каждого обращения распечатывается регистрационная карточка. При регистрации в регистрационную учетную карточку вносятся:

- дата поступления;

- фамилия, имя, отчество заявителя(ей), (последнее - при наличии);

- почтовый адрес заявителя(ей) и (или) адрес электронной почты;

- форма (в письменной форме, в форме электронного документа, в устной форме);

- канал поступления (почта, информационно-телекоммуникационная сеть Интернет, личный прием, факс, телеграф, телефон, «Электронная приемная»);

- сведения об адресате (орган, руководитель органа, заместитель руководителя органа либо иные адресаты);

- кратность поступления (первичное, повторное, многократное);

- социальное положение заявителя(ей) (при наличии);

- гражданство заявителя(ей) (при наличии);

- количество листов либо формат и объем электронного файла;

- наличие приложений либо вложений (описание приложения, количество листов либо формат и объем электронного файла);

- регистрационный номер.

* 1. В случае если к письменному обращению прилагаются подлинные документы, удостоверяющие личность (паспорт, свидетельство, удостоверение и другие документы), специалист Отдела снимает с них копии, возвращает оригиналы документов лично гражданину или отправляет их заказным письмом по указанному в обращении адресу.
  2. Предварительное рассмотрение обращения, поступившего в администрацию, обеспечивается специалистом Отдела, ответственного за работу с обращениями граждан, и предусматривает:

- прочтение текста, выявление информации, содержащей факты коррупции, информации о возможных коррупционных правонарушениях (фактические данные, указывающие на то, что действия (бездействие) муниципальных 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));

- установление повторности и неоднократности обращения;

- систематизацию текстов.

3.7. Систематизация текстов предполагает на этапе их прочтения разделение на:

- обращения, подлежащие рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

- обращения, которые в соответствии с частью второй статьи 1 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами и в данном контексте:

- запросы, подлежащие рассмотрению в соответствии с Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

- обращения иностранных граждан и лиц без гражданства, которые в соответствии с частью третьей статьи 1 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» подлежат рассмотрению в порядке, установленном международными договорами Российской Федерации или федеральными законами;

- «не обращения»;

- открытые письма;

- электронные сообщения.

3.8. Систематизация и обобщение текстов заявителей обеспечивается путем уточнения данных о них, внесенных в регистрационную учетную карточку на этапе регистрации в соответствии с пунктом 3.4.

3.9. Систематизация и обобщение обращений заявителей обеспечивается определением и внесением в учетную электронную карточку на основе анализа содержания обращения:

- вопроса, содержащегося в обращении в соответствии с типовым общероссийским тематическим классификатором обращений граждан;

- вида каждого вопроса:

а) предложение;

б) заявление;

в) жалоба;

- решения, принятого по обращению:

а) рассмотреть обращение:

с направлением ответа заявителю;

с направлением уведомления заявителю о принятии обращения к рассмотрению с продлением срока его рассмотрения и направление в соответствующий орган запроса документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения заявителя, с последующим направлением в соответствии с продленными сроками, но не более чем на 60 дней со дня регистрации, ответа заявителю подготовленного на основании представленных документов и материалов (образец уведомления – приложение № 3 к настоящему Положению);

б) направить обращение на рассмотрение:

в орган, в компетенцию которого входит решение поставленного в обращении вопроса, с уведомлением об этом заявителя;

в орган, в компетенцию которого входит решение поставленного в обращении вопроса, запросив документы и материалы о результатах рассмотрения обращения заявителя, с уведомлением об этом заявителя;

в) принять меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя:

направив в надзорный или контрольный орган запрос документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения заявителя;

направив копию обращения в надзорный или контрольный орган;

- типа сопроводительного документа;

- типа уведомления заявителя.

3.10. Выявление обращений, для которых статьей 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» предусмотрен отдельный порядок рассмотрения с внесением в учетную электронную карточку:

- анонимного обращения с решением списать обращение в дело без направления ответа заявителю;

- анонимного обращения, содержащего сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, с решением о направлении обращения в государственный орган в соответствии с его компетенцией;

- обращения, в котором обжалуется судебное решение, с решением о направлении в течение семи дней со дня регистрации обращения ответа заявителю о возвращении ему обращения с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

- обращения с вопросом, ответ на который не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, с решением о направлении заявителю ответа о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений;

- обращения, содержащего вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, с решением о направлении заявителю ответа о безосновательности очередного обращения и прекращении с ним переписки;

- обращения заявителей, по которым была прекращена переписка, с решением списать обращение в дело без направления ответа заявителю;

- обращения, не поддающегося прочтению, если фамилия и почтовые адрес автора обращение поддаются прочтению с решением о направлении заявителю ответа о невозможности прочтения обращения;

- обращения, не поддающегося прочтению, если одновременно фамилия и почтовый адрес автора обращения не поддаются прочтению с решением списать обращение в дело без направления ответа заявителю;

- обращения противоправного характера с решением:

а) об оставлении обращения без ответа по существу поставленных в нем вопросов и направлением заявителю ответа о недопустимости злоупотребления правом;

б) о рассмотрении обращения с направлением заявителю ответа по существу поставленных в нем вопросов с информацией о недопустимости злоупотребления правом;

в) о направлении обращения на рассмотрение с уведомлением заявителя об этом и с информацией о недопустимости злоупотребления правом;

г) дополнительно о направлении обращения:

в органы прокуратуры для рассмотрения вопроса о возбуждении дела об административном правонарушении по обращению, содержащему оскорбления, выраженные в неприличной форме, непристойную лексику и фразеологию, оскорбляющую общественную мораль и нарушающую нормы общественных приличий, с сообщением об этом заявителю;

в органы внутренних дел для организации проверки в рамках уголовно-процессуального законодательства по факту угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, либо членов его семьи.

3.11. Выявление обращений, порядок рассмотрения которых регулируется Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», и обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами с внесением в учетную электронную карточку решения о переквалификации обращения с направлением заявителю ответа о том, что его обращение будет рассмотрено в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами (не в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»).

3.12. Выявление «не обращений», с внесением в учетную электронную карточку:

- вопросов в соответствии с типовым общероссийским тематическим классификатором обращений:

а) оценка деятельности;

б) поздравление;

в) соболезнование;

г) «не имеющее смысла»;

д) «для ознакомления»;

- решения:

а) по результатам рассмотрения «не обращения» следующих типов оценка деятельности, поздравление или соболезнование:

о направлении ответа заявителю с направлением «не обращения» адресату;

б) по результатам рассмотрения «не обращения» по типу «не имеющее смысла» о направлении ответа заявителю о том, что его отправление, не является обращением, в связи с чем не представляется возможным ответить на него по существу;

в) по результатам рассмотрения «не обращения» по типу «для ознакомления»:

о направлении ответа заявителю с направлением «для ознакомления» адресату.

3.13. Выявление открытых писем с внесением в учетную электронную карточку:

- вопросов в соответствии с типовым общероссийским тематическим классификатором обращений;

- решения:

а) о направлении открытого письма в государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам для проверки изложенной информации с предоставлением результатов проверки;

б) о направлении открытого письма в государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам для проверки изложенной информации и оперативного принятия мер с предоставлением результатов проверки и принятых мер;

в) о направлении материалов и документов по результатам проверки информации, изложенной в открытом письме, в соответствующие структурные подразделения, отвечающие за взаимодействие со средствами массовой информации, для определения необходимости их публикации или размещении в сети Интернет.

3.14. Выявление электронных сообщений с внесением в учетную электронную карточку;

- вопросов в соответствии с типовым общероссийским тематическим классификатором обращений;

- решения:

а) о направлении электронного сообщения в государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам для проверки изложенной информации с предоставлением результатов проверки;

б) о направлении электронного сообщения в государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам для проверки изложенной информации и оперативного принятия мер с предоставлением результатов проверки и принятых мер;

в) о направлении заявителю электронного сообщения в ответ на электронное сообщение, содержащее нецензурное(ые), и (или) оскорбительное(ые) выражение(я), и (или) угрозу(ы) жизни, здоровью и (или) имуществу должностного лица, и (или) члену(ам) его семьи, об оставлении информации, содержащейся в электронном сообщении, без проверки;

г) о направлении заявителю электронного сообщения в ответ на электронное сообщение, содержащее коммерческую или иную рекламу об оставлении информации, содержащейся в электронном сообщении, без проверки;

д) о направлении заявителю электронного сообщения в ответ на электронное сообщение, содержащее поздравление, соболезнование, приглашение, пожелание, о его получении;

е) о направлении заявителю электронного сообщения в ответ на электронное сообщение, требующее оперативного принятия мер, для уточнения и запроса дополнительных сведений о заявителе либо о месте его нахождения, либо месте свершения события, в том числе через телефонное соединение с заявителем по определившемуся номеру телефона;

ж) о направлении заявителю электронного сообщения на электронное сообщение, требующее уточнения содержания информации для проведения ее предварительной проверки, для уточнения и запроса дополнительных сведений о заявителе либо о месте его нахождения, либо месте свершения события, в том числе через телефонное соединение с заявителем по определившемуся номеру телефона;

з) о направлении заявителю электронного сообщения о подтверждении представленной им информации с предложением оформить его электронное сообщение в виде обращения или запроса;

и) о направлении заявителю электронного сообщения о не подтверждении представленной им информации с предложением оформить его электронное сообщение в виде обращения или запроса.

3.15. После проведения процедуры предварительного рассмотрения обращения, в котором выявлена информация, содержащая коррупционные факторы, обращение незамедлительно передается главе администрации. По результатам рассмотрения главой администрации 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.

3.16. При проведении проверки информации, изложенной в обращении, содержащем коррупционные факторы, уполномоченное лицо:

- обеспечивает 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 администрации о проведении выездной проверки в связи с обращением и обеспечивают ее проведение.

3.17. 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 администрации 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 25.12.2008 № 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 администрации предлагается предоставить материалы проверки в форме доклада в Комиссию.

3.18. Ответ заявителю по существу вопросов, поставленных в обращении, 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.

3.19. В случае, если обращение поступило в какое-либо структурное подразделение администрации, кроме Отдела, оно подлежит незамедлительной передаче в Отдел для регистрации.

3.20. Обращение, поступившее на рассмотрение в порядке переадресации с сопроводительным письмом, в котором содержится просьба проинформировать о результатах рассмотрения в соответствии с [Федеральным законом](garantF1://12046661.0) от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», принимается на особый контроль.

# Раздел 4. Рассмотрение обращения.

# Систематизация и обобщение результатов рассмотрения

4.1. Обращение, поступившее в администрацию, вместе с регистрационной карточкой обращения не позднее следующего рабочего дня после регистрации передается главе администрации в течение 1 рабочего дня для определения уполномоченного лица, ответственного за его рассмотрение.

4.2. Указания по исполнению обращений даются главой администрации в форме резолюции. В состав резолюции включаются следующие элементы: фамилия и инициалы уполномоченного лица, ответственного за рассмотрение обращения либо за подготовку проекта ответа на обращение, содержание действий, срок исполнения, личная подпись и дата.

4.3. Поручение главы администрации о рассмотрении обращения в течение 1 рабочего дня после получения поручения направляется специалистом Отдела (в виде копии обращения) для исполнения уполномоченному лицу, назначенному ответственным за рассмотрение обращения или подготовку проекта ответа на него.

4.4. Уполномоченное лицо, назначенное ответственным за рассмотрение обращения или подготовку ответа на него, в течение 2 рабочих дней поручает соответствующему руководителю структурного подразделения администрации городского округа – ответственному исполнителю подготовку проекта ответа на обращение.

4.5. Ответ на обращение дается:

- за подписью уполномоченного лица в случае назначения его ответственным за рассмотрение обращения;

- за подписью главы администрации в случае назначения его ответственным за подготовку проекта ответа.

4.6. Уполномоченные 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 лиц.

4.7. Результаты рассмотрения обращения граждан:

- «Поддержано» - означает, что по результатам рассмотрения предложение признано целесообразным, заявление или жалоба - обоснованными и подлежащими удовлетворению;

- «Разъяснено» - означает, что по результатам рассмотрения предложения, заявления или жалобы заявитель проинформирован о порядке их реализации или удовлетворения;

- «Не поддержано» - означает, что по результатам рассмотрения предложение признано нецелесообразным, заявление или жалоба - необоснованными и неподлежащими удовлетворению;

- «Принятие мер» - выполнение действий в соответствии с принятым по результатам рассмотрения обращения решением - поддержано по полному фактическому удовлетворению поставленных в обращении вопросов, то есть фактически реализованные предложения, фактически удовлетворенные заявления или жалобы.

4.8. Общий срок рассмотрения обращения не должен превышать 30 дней с момента регистрации обращения.

4.9. 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 администрации не более чем на 30 дней с сообщением об этом обратившемуся гражданину и обоснованием необходимости продления срока.

В случаях, когда материалы, необходимые для принятия решения и ответа автору, рассматриваются в суде, общий срок рассмотрения обращения продлевается на весь период судебного разбирательства.

4.10. Продление сроков рассмотрения обращений граждан производится на основании служебной записки ответственного исполнителя на имя заместителя главы администрации, курирующего структурное подразделение администрации, в которое направлено обращение. При этом ответственный исполнитель до истечения тридцатидневного срока рассмотрения обращения готовит заявителю письмо с уведомлением о причинах продления срока рассмотрения обращения и указанием конкретного срока исполнения по нему.

Форма служебной записки приведена в приложении № 4 к настоящему Положению.

4.11. Информация о продлении срока рассмотрения обращения вносится специалистом Отдела в систему электронного документооборота и делопроизводства.

4.12. Обращения граждан, на которые даются письменные ответы о продлении срока рассмотрения обращения граждан, с контроля не снимаются. Контроль завершается только после вынесения окончательного решения и принятия, исчерпывающих мер по рассмотрению обращения.

4.13. Глава администрации вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения обращения гражданина.

4.14. Обращения, в резолюции которых был указан конкретный срок исполнения - исполняются в данные сроки.

4.15. Уполномоченное лицо, ответственное за рассмотрение обращения и подготовку ответа на обращение за три дня до истечения срока рассмотрения обращения обязано предоставить специалисту Отдела ответ на обращение в электронном виде.

4.16. За пять дней до истечения срока рассмотрения обращения специалист Отдела направляет напоминание уполномоченному лицу, ответственному за рассмотрение обращения или за подготовку ответа на обращение о необходимости своевременного ответа. В случае истечения срока и неполучения ответа направляется предупреждение о нарушении установленного срока. При необходимости готовится служебная записка главе администрации за подписью начальника отдела по организационной работе и контролю администрации о нарушении сроков исполнения обращения, направленного на рассмотрение согласно резолюции.

4.17. В процессе рассмотрения обращения по существу уполномоченное лицо либо ответственный исполнитель осуществляет следующие действия:

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) готовит уведомление гражданину о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

4.18. Подготовленные по результатам рассмотрения обращений ответы должны соответствовать следующим требованиям:

1) ответ должен содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам в пределах компетенции, 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, Свердловской области, городского округа Верхняя Пышма;

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

4.19. После завершения рассмотрения обращения подписанный уполномоченным лицом ответ на обращение и материалы, относящиеся к нему, передаются в Отдел для регистрации и направления ответа в адрес заявителя.

4.20. Регистрация ответов на обращения граждан осуществляется специалистом Отдела.

4.21. Письменный ответ на обращение направляется гражданину по почтовому адресу, указанному в обращении (простым письмом с отметкой почтового отделения об отправке корреспонденции или письмом с уведомлением). Специалистом Отдела ежедневно ведется письменный реестр отправленной корреспонденции.

4.22. Ответ на обращение, поступившее в администрацию в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении.

4.23. Ответы на письменные обращения должны содержать дату документа, регистрационный номер документа, инициалы, фамилию гражданина, его почтовый адрес, текст документа (ответы на поставленные вопросы), наименование должности лица, подписавшего документ, его инициалы, фамилию, подпись и номер телефона исполнителя.

4.24. 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.

4.25. Ответы заявителям печатаются на бланках администрации. В левом нижнем углу ответа обязательно указывается фамилия, инициалы исполнителя и номер служебного телефона. Проект ответа готовится исполнителем в двух экземплярах (первый - для направления заявителю, второй (с листом согласования) - для хранения в деле).

4.26. Проекты ответов на обращения должны быть завизированы исполнителем, согласованы с руководителем структурного подразделения администрации и при условии, если ответ дается за подписью главы администрации, - курирующим заместителем главы администрации.

4.27. По результатам рассмотрения обращения ответ на него и информационное (сопроводительное) письмо подписывает уполномоченное лицо, ответственное за рассмотрение обращения (приложение № 5 к настоящему Положению).

4.28. В случае если обращение, направлено не по компетенции уполномоченному лицу, которому поручено рассмотрение обращения, то не позднее следующего рабочего дня после его получения, обращение возвращается главе администрации с письменным обоснованием причин возврата и указанием соответствующего уполномоченного лица, которому следует направить обращение на рассмотрение.

4.29. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации городского округа, в течение 7 дней со дня регистрации направляется специалистом Отдела, ответственным за работу с обращениями граждан, в соответствующий орган государственной власти, орган местного самоуправления, в государственное или муниципальное учреждение, осуществляющее публично значимые функции, иную организацию и их должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с приложением обращения автора(ов) для его рассмотрения, либо направляемый в другой государственный орган, орган местного самоуправления, к его должностному или уполномоченному лицу, к полномочиям которых отнесено предоставление запрашиваемой информации, с приложением запроса; сопроводительным письмом, подписанным главой администрации городского округа, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о его переадресации (приложение № 6 к настоящему Положению).

4.30. 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, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

4.31. В случае рассмотрения обращения, поставленного на особый контроль в соответствии с [пунктом 3.20](#sub_26) настоящего Положения, уполномоченное лицо, ответственное за его рассмотрение, обеспечивает письменное информирование государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, перенаправившего обращение, о результатах его рассмотрения в форме сопроводительного письма с приложением копии ответа гражданину.

4.32. Своевременное рассмотрение обращения несколькими уполномоченными лицами, подготовку ответа (проекта ответа) гражданину, а также информирование должностного лица, направившего на рассмотрение обращение, поставленное на особый контроль, осуществляет уполномоченное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, указанное в резолюции первым. Уполномоченные лица, которым поручено совместное рассмотрение одного обращения, не позднее 5 рабочих дней до истечения срока его рассмотрения обязаны представить уполномоченному лицу, указанному в резолюции первым, предложения и все необходимые документы для обобщения и подготовки сводного ответа.

4.33. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение уполномоченному лицу администрации, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.

4.34. В случае если в соответствии с запретом, предусмотренным законодательством Российской Федерации, невозможно направление жалобы на рассмотрение должностному лицу, в орган государственной власти, орган местного самоуправления, в компетенцию которого входит рассмотрение поставленных в обращении вопросов, она возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

# Раздел 5. Порядок рассмотрения отдельных обращений

5.1. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, обращение регистрируется в установленном порядке.

В соответствии с частью 1 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на основании заключения по форме, согласно приложению № 7 к настоящему Положению, обращение признается анонимным. Такое обращение списывается в дело без направления ответа автору.

5.2. 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.

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

5.4. 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 в течение 7 дней со дня регистрации сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

5.5. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение уполномоченному лицу, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.6. Если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно (не менее трех 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, ответственное за исполнение поручения уполномоченное лицо вправе подготовить предложение (в связи с безосновательностью очередного обращения) о прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. В этом случае ответственный за исполнение поручения представляет на имя главы администрации служебную записку о нецелесообразности продолжения переписки с гражданином по данному вопросу.

5.7. В случае принятия 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.

5.8. Если гражданин устранил причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан ранее, вновь направленное обращение гражданина рассматривается в администрации в порядке, установленном настоящим Положением.

5.9. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

**Раздел 6. Систематизация и обобщение результатов рассмотрения**

6.1. Систематизация и обобщение результатов рассмотрения обращений заявителей производятся на основе подготовленных и отправленных ответов, данных по итогам рассмотрения обращений с учетом:

формы ответа заявителю:

- в письменной форме;

- в форме электронного документа;

- в устной форме;

характера принятых по результатам рассмотрения обращений решений:

- «разъяснено»;

- «не поддержано»;

- «поддержано», в том числе анализируется ответ на предмет «меры приняты»;

сроков рассмотрения обращений:

- рассмотрено в установленные сроки;

- рассмотрено с нарушением сроков;

- срок продлен;

формы рассмотрения обращений:

- с выездом на место;

- с участием заявителя;

должности лица, подписавшего ответ:

- руководитель органа местного самоуправления (глава администрации);

- уполномоченное лицо;

информации заявителя(ей) об итогах рассмотрения обращения, полученной в ходе проверки результатов рассмотрения обращения:

- заявителем(ями) ответ получен;

- заявителем(ями) ответ не получен;

принятия мер к должностным лицам за действие (бездействие), повлекшее нарушение прав, свобод и законных интересов заявителей:

- привлечены к ответственности;

- не привлечены к ответственности.

# Раздел 7. Личный прием граждан, объединений граждан,

# в том числе юридических лиц

7.1. Граждане, желающие пройти на личный прием к главе администрации, заместителям главы администрации обращаются в Отдел.

Запись на прием осуществляется по телефону 8 (34368) 5-46-14 или при личном обращении. При записи на личный прием, специалист, производящий запись на прием, вправе уточнить мотивы обращения и существо вопроса, а также ознакомиться с документами, подтверждающими обоснованность обращения гражданина. Форма журнала приведена в приложении № 8 к настоящему Положению.

7.2. Обращение граждан о личном приеме у главы администрации рассматривается специалистом Отдела на соответствие следующим требованиям:

- просьба гражданина о личном приеме не должна быть анонимной;

- интересующий гражданина вопрос должен относиться к компетенции администрации;

- представляемые гражданином материалы не должны содержать выражений, оскорбляющих честь и достоинство других лиц.

7.3. График приема граждан (приложение № 9 к настоящему Положению) размещается на официальном сайте городского округа и на информационном стенде в администрации по адресу: г. Верхняя Пышма, ул. Красноармейская, д. 13.

7.4. Информация о произведенной записи на личный прием, с приложением имеющихся материалов по рассматриваемому вопросу, доводится специалистом Отдела до главы администрации для установления даты проведения личного приема.

7.5. Глава администрации, при ознакомлении с информацией о произведенной записи к нему на прием, представленной Отделом, вправе дать поручение в письменной форме о приеме гражданина иным уполномоченным лицом.

7.6. При проведении личного приема граждан глава (заместитель главы) администрации вправе привлекать в качестве экспертов (специалистов) других работников администрации.

7.7. До начала личного приема граждан начальник Отдела предоставляет список граждан, записавшихся на личный прием, с указанием краткого содержания вопросов обращения и предложений о порядке их рассмотрения.

7.8. О дате и времени приема специалист Отдела информирует заявителя по телефону. В случае невозможности проведения приема в запланированное время специалист отдела информирует заявителя по телефону и также сообщает о дате и времени, на которые встреча может быть перенесена.

7.9. Специалист Отдела заполняет регистрационную карточку личного приема (приложение № 10 к настоящему Положению), где гражданин указывает суть своего обращения и контактную информацию.

7.10. При личном приеме заявитель обязан предоставить документ, удостоверяющий его личность.

7.11. Максимально допустимое время для личного приема гражданина не должно превышать 15 минут. Если рассмотрение устного обращения требует более 15 минут, то глава (заместитель главы) администрации предлагает заявителю написать обращение письменно для рассмотрения в установленном настоящим Положением порядке.

7.12. 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. В остальных случаях, по существу поставленных в устном обращении вопросов дается письменный ответ.

7.13. Если в ходе личного приема гражданином подано письменное обращение, то оно подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

7.14. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

# 

# Раздел 8. Контроль рассмотрения обращений

8.1. Контроль за организацией личного приема, работы по рассмотрению обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц в администрации, в соответствии с требованиями [Федерального закона](garantF1://12046661.0) от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и учет обращений граждан осуществляет отдел по организационной работе и контролю администрации.

8.2. Организацию и контроль за своевременным, объективным и полным рассмотрением обращений, направленных в структурные подразделения для исполнения согласно резолюции главы администрации, уполномоченных лиц осуществляют их руководители.

# Раздел 9. Оформление архивного дела по обращению, хранение

9.1. Исполнитель после подготовки ответа на обращение заявителя передает в течение 3 дней все документы в Отдел для формирования дела, Специалист Отдела подшивает все материалы по рассмотрению обращения в следующем порядке: регистрационно-контрольная карточка, поручения рассматривающего руководителя, 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 исполнителем ответа заявителю.

9.2. Документы по обращениям граждан хранятся в полном объеме в Отделе.

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

**Раздел 10. Ответственность сотрудников администрации**

**при рассмотрении обращений граждан**

10.1. Сотрудники администрации несут персональную ответственность за соблюдение срока и порядка, полноту и качество рассмотрения обращений граждан, за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов, связанных с их рассмотрением, объективность и тщательность проверки изложенных в обращении сведений.

Приложение № 1

к Положению

# Контактная информация для направления обращений

|  |  |
| --- | --- |
| Почтовый адрес | 624091, Свердловская область,  г. Верхняя Пышма,  ул. Красноармейская, д.13 |
| Телефон/факс отдела по организационной работе и контроля администрации городского округа Верхняя Пышма для приема обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, факсимильной связью, получения справочной информации | 8(34368)5-46-14 |
| Адрес электронного сервиса «Электронная приемная» официального сайта городского округа Верхняя Пышма | http://movp.ru/in/md/lobby |

Приложение № 2

к [Положению](#sub_1000)

**Образец обращения граждан**

**в администрацию городского округа Верхняя Пышма**

Администрация

городского округа Верхняя Пышма

или

главе (заместителю главы) администрации

городского округа Верхняя Пышма

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Ф.И.О)

От \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(фамилия, имя, отчество)

проживающего по адресу:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

телефон для связи: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**ОБРАЩЕНИЕ**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Изложить суть вопроса, касающегося полномочий администрации городского округа Верхняя Пышма)

Приложение: (по желанию заявителя, в случае необходимости подтверждения своих доводов) копии предыдущих обращений (жалоб, заявок, ответов и т.п.) с указанием количества листов.

Если обращение коллективное, то обязательно должны быть подписи всех обратившихся (в оригинале) и указано, кому направить ответ (Ф.И.О., адрес, телефон).

Дата

Подпись

# Примечание:

В обращении указываются Ф.И.О. заявителя, точный адрес места жительства с почтовым индексом и контактный телефон. В самом заявлении необходимо указать причину обращения, а именно: кратко изложить суть вопроса, воздерживаясь от эмоциональных оценок. Не следует перегружать заявление излишними малозначительными деталями, за которыми может потеряться суть самого вопроса. При этом желательно, чтобы объем заявления не превышал одного листа. Необходимо указать, к кому из должностных лиц (сообщить их Ф.И.О., должность) и в какое время ранее обращался заявитель. Желательно также приложить копии всех предыдущих обращений (жалоб, заявок и т.п.) с ответами уполномоченных лиц. Подробные заранее предоставленные документы значительно экономят время и позволяют уполномоченному лицу, ответственному за подготовку ответа на обращение, более оперативно рассматривать вопросы, затронутые в обращении.

В коллективном обращении необходимо указать, кому из подписавших обращение граждан и по какому адресу направить ответ и его контактный телефон. Подписные листы.

Контактный телефон необходим для того, чтобы должностное лицо, ответственное за подготовку проекта ответа на обращение, могло связаться и совместно с заявителем определить время выезда на место для рассмотрения обращения.

Приложение № 3

к Положению

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Угловой бланк администрации,  структурного подразделения  администрации | | Ф.И.О.  автора обращения  почтовый адрес | |
| Уважаемый (имя, отчество)!  В связи с необходимостью дополнительной проверки, запроса документов от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ по Вашему обращению (реквизиты обращения), в соответствии с [п. 2 ст. 12](garantF1://12046661.1202) Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» срок рассмотрения обращения продлен на \_\_\_\_\_ дней.  Ответ будет направлен в Ваш адрес до « \_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20 \_\_ г. | | | |
| Наименование должности  должностного лица | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  подпись | | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  расшифровка подписи |

Приложение № 4

к Положению

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Администрация  городского округа  Верхняя Пышма | | должность рассматривающего  руководителя  Имя Отчество Фамилия | |
| СЛУЖЕБНАЯ ЗАПИСКА 00.00.0000 № 00 о продлении срока рассмотрения обращения В соответствии с [п. 2 статьи 12](garantF1://12046661.1202) Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» прошу продлить срок рассмотрения обращения \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (Ф.И.О. автора) от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20 \_\_ г.  Для принятия решения по обращению была проведена проверка «\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20 г., составлен акт от « \_\_ « \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20 \_\_ г., направлен запрос в \_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от « \_\_ « \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20 \_\_ г.  Срок исполнения запроса истекает « \_\_ « \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20 \_\_\_ г.  В связи с этим прошу продлить срок рассмотрения обращения на \_\_\_\_\_\_\_\_ дней. | | | |
| Должность исполнителя | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  подпись | | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  расшифровка подписи |

Приложение № 5

к Положению

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Угловой бланк администрации,  структурного подразделения  администрации | | Ф.И.О. автора обращения  почтовый адрес | |
| Уважаемый (имя, отчество)!  1. Вводная часть (полные реквизиты обращения, краткое содержание вопросов).  2. Основная часть (содержание проделанной работы):  по 1 вопросу: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  по 2 вопросу: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_и так далее.  3. Заключительная часть (гарантия исполнения и конкретные сроки исполнения). | | | |
| Наименование должности уполномоченного лица | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  подпись | | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  расшифровка подписи |
| Фамилия Имя Отчество исполнителя  Телефон | | | |

Приложение № 6

к Положению

|  |  |
| --- | --- |
| Угловой бланк администрации,  структурного подразделения  администрации | Ф.И.О. автора обращения  почтовый адрес |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ИЗВЕЩЕНИЕ Извещаем, что Ваше обращение получено и рассмотрено в установленном порядке. В соответствии с [п. 3 ст. 8](garantF1://12046661.803) Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» письмо направлено по компетенции для решения вопросов по существу с просьбой проинформировать Вас о результатах рассмотрения.  Исполнитель: | | |
| Наименование должности уполномоченного лица | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  подпись | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  расшифровка подписи |

Приложение № 7

к Положению

**Администрация городского округа Верхняя Пышма**

**Отдел по организационной работе и контролю**

**ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

**об оставлении обращения гражданина без ответа**

от «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2015г.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| №  п/п |  |  |
| 1. | Дата поступления обращения |  |
| 2. | Номер обращения |  |
| 3. | Дата регистрации |  |
| 4. | Регистрационный номер |  |
| 5. | Способ отправки обращения |  |
| 6. | Соблюдение требований к обращению (ст.7 Федерального закона от 02.05.2006  № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»): | |
|  | Фамилия |  |
|  | Имя |  |
|  | Отчество (при наличии) |  |
|  | Адрес электронной почты |  |
|  | Почтовый адрес |  |
| 7. | Заключение:  Признать обращение анонимным.  Прекратить производство по обращению | |
| 8. | Основание:  п.1 ст.11 Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ  «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» | |

Заключение подготовлено \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(должность специалиста)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(подпись) (расшифровка подписи)

Согласовано:

Начальник отдела

Приложение № 8

к Положению

**ЖУРНАЛ  
записи на личный прием**[\*](#sub_98)

Начат: «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20 \_\_ г.

Закончен: «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20 \_\_ г.

Количество записей:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Дата  приема | ФИО  гражданина,  паспортные данные | Адрес регистрации,  контактный телефон гражданина | Краткое  содержание  обращения | Результаты приема |
| 1. |  |  |  |  |  |
| 2. |  |  |  |  |  |
| 3. |  |  |  |  |  |
| 4. |  |  |  |  |  |

Приложение № 9

к Положению

# ГРАФИК личного приема граждан, объединений граждан, в том числе и юридических лиц главой городского округа Верхняя Пышма, главой администрации

# городского округа Верхняя Пышма и его заместителями

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Должность | Дни и часы приема | Место приема |
| Глава администрации  городского округа Верхняя Пышма | Еженедельно,  по понедельникам  с 1600 час. до 1800 час. | кабинет № 74 |
| Первый заместитель главы администрации городского округа Верхняя Пышма по инвестиционной политике и развитию территории | Еженедельно,  по понедельникам  с 1600 час. до 1800 час. | кабинет № 72 |
| Заместитель главы администрации городского округа Верхняя Пышма по вопросам жилищно-коммунального хозяйства, транспорта и связи | Еженедельно,  по понедельникам  с 1600 час. до 1800 час. | кабинет № 16 |
| Заместитель главы администрации городского округа Верхняя Пышма по социальным вопросам | Еженедельно,  по понедельникам  с 1500 час. до 1700 час. | кабинет № 70 |
| Заместитель главы администрации городского округа Верхняя Пышма по экономике | Еженедельно,  по понедельникам  с 1600 час. до 1800 час. | кабинет № 77 А |
| Заместитель главы администрации городского округа Верхняя Пышма по общим вопросам | Еженедельно,  по понедельникам  с 1500 час. до 1700 час. | кабинет № 14 |

Приложение № 10

к Положению

Регистрационная учетная карточка запроса в устной форме

Вид устного запроса:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(запрос информации/сообщение)

Дата поступления:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Время поступления:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(день, месяц, год) (час, минута)

Номер телефона, на который поступил устный запрос \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(номер телефона)

Номер телефона, с которого поступил устный запрос \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(номер телефона заявителя/факс)

Ф.И.О.:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(фамилия, имя, отчество заявителя)

Электронный адрес \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(электронный адрес заявителя)

Почтовый адрес \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(почтовый адрес заявителя)

Должностное лицо: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(фамилия или должность лица, который, по мнению заявителя, имеет отношение к рассмотрению его устного запроса)

Содержание:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(содержание устного запроса)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Решение:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(решение, принятое специалистом)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Специалист:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Ф.И.О. специалиста, принявшего телефонный звонок)