АДМИНИСТРАЦИЯ АРГАЯШСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА ЧЕЛЯБИНСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

«05» июня 2025 г. № 589

О внесении изменений в Порядок организации рассмотрения обращений и приема граждан администрации Аргаяшского муниципального района

В соответствии с Федеральным законом от 28.12.2024 № 547-ФЗ "О внесении изменений в Федеральный закон "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", в целях организации в администрации Аргаяшского муниципального района рассмотрения обращений граждан в соответствии с действующим законодательством,

администрация Аргаяшского муниципального района ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Внести в Порядок организации рассмотрения обращений граждан в администрации Аргаяшского муниципального района, утвержденный постановлением администрации Аргаяшского муниципального района от 28 мая 2015 года № 748 «Об утверждении Порядка организации рассмотрения обращений граждан в администрации Аргаяшского муниципального района» и утвердить в новой редакции (Приложение).
2. Настоящее постановление подлежит опубликованию в средствах массовой информации и размещению на официальном сайте Аргаяшского муниципального района (отв. Д.В. Сорокин).
3. Организацию исполнения настоящего постановления возложить на начальника отдела организационно-контрольной работы и делопроизводства О.А. Плаксину.
4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на руководителя аппарата администрации Аргаяшского муниципального района Р.А. Абылхасынова.

Глава Аргаяшского муниципального района И.В. Ишимов

УТВЕРЖДЕН
постановлением администрации
Аргаяшского муниципального района
от 28 мая 2015 г. № 748
(в редакции постановления
администрации Аргаяшского
муниципального района
от 05 июня 2025 г. № 589)

ПОРЯДОК
организации рассмотрения обращений граждан в администрации Аргаяшского муниципального района Челябинской области

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Порядок организации рассмотрения обращений граждан (далее - Порядок) определяет сроки и последовательность действий при рассмотрении обращений граждан, общественных объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее - обращений граждан) в администрации Аргаяшского муниципального района.

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

1) Конституция Российской Федерации;

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

3) Федеральный закон от 06 октября 2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

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

5) Устав (Основной закон) Аргаяшского муниципального района;

6) Закон Челябинской области от 27.08.2009 № 456-ЗО «О рассмотрении обращений граждан».

3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется главой Аргаяшского муниципального района, заместителями главы Аргаяшского муниципального района (далее – его заместителями), муниципальными служащими администрации Аргаяшского муниципального района, осуществляющими работу с обращениями граждан и несущими установленную законодательством Российской Федерации ответственность за своевременность, полноту и правильность рассмотрения обращений граждан (далее – служащие).

4. Организация работы с обращениями граждан и организация личного приема в администрации возложены на отдел организационно-контрольной работы и делопроизводства администрации Аргаяшского муниципального района (далее – Отдел).

Обращения граждан поступают в Отдел в письменной форме, как лично от граждан, так и посредством почтовых отправлений;

в форме электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) (далее по тексту Единый портал), Интернет-приемной Правительства, исполнительных органов и органов местного самоуправления, размещенной на официальном сайте администрации Аргаяшского муниципального района Челябинской области, обеспечивающей аутентификацию граждан.

в устной форме, в ходе личного приема граждан Главой Аргаяшского муниципального района, его заместителями, и по телефону в период проведения «Горячей линии».

Обращения могут быть индивидуальными и коллективными.

5. Рассмотрение обращений граждан в администрации включает рассмотрение обращений в письменной форме, обращений в электронной форме и устных обращений граждан, на которые не был дан ответ на поставленные вопросы в ходе личного приема или проведения «Горячей линии».

Регистрация обращений, поступивших в администрацию Аргаяшского муниципального района, осуществляется в единой автоматизированной информационной системе «Обращения граждан» Правительства Челябинской области (далее – ЕАИС «Обращения граждан») .

6. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

Информация о порядке рассмотрения обращений граждан предоставляется Отделом по адресу: 456880, Челябинская область, Аргаяшский район, с. Аргаяш, ул.8 Марта, д.38, каб. 210.

Время работы отдела организационно-контрольной работы и делопроизводства: с 8.00 часов до 16.00 часов в рабочие дни, обеденный перерыв с 12.00 часов до 13.00 часов.

В предпраздничные дни рабочий день сокращен на час.

Телефон для справок: 8 (351-31) 2-24-18.

Адрес интернет-сайта администрации Аргаяшского муниципального района: www.argayash.ru (рубрика «Интернет-приемная»).

О фактах коррупции в органах исполнительной власти Челябинской области и органах местного самоуправления муниципальных образований Челябинской области (далее - органы исполнительной власти и местного самоуправления) можно сообщить по телефону 8-800-300-76-00 (бесплатный, многоканальный)

Предоставление гражданам, обратившимся в Администрацию Президента Российской Федерации по бесплатному многоканальному телефону 8-800-200-23-16, справочной информации по запросам в устной форме о работе органов исполнительной власти и местного самоуправления, ведется с использованием сетевого справочного телефонного узла Правительства Челябинской области (далее - ССТУ).

7. Основные термины, используемые в настоящем порядке:

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;

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

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

вопросы местного значения– вопросы непосредственного обеспечения жизнедеятельности населения муниципального образования, решение которых в соответствии с Конституцией Российской Федерации 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;

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

дополнительные меры контроля– дополнительные действия, осуществляемые государственным органом, органом местного самоуправления, должностным или уполномоченным лицом по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, поступившем в адрес данного государственного органа, органа местного самоуправления, должностного или уполномоченного лица, в целях принятия объективного, всестороннего и содержащего правовое обоснование решения по данному вопросу, а также полного фактического исполнения принятого решения;

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

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

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

о результатах рассмотрения обращения автора обращения в соответствии с частями 3 и 5 статьи 8 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия, необходимые для рассмотрения обращения в соответствии с пунктом

2 части 1 и частью 2 статьи 10 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

заявитель– гражданин Российской Федерации, иностранный гражданин, лицо без гражданства, представитель объединения граждан, в том числе юридических лиц, обратившийся в устной форме в государственный орган, орган местного самоуправления, государственное или муниципальное учреждение или иную организацию, осуществляющее(ую) публично значимые функции, к руководителю соответствующего органа, учреждения или организации, уполномоченному лицу;

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

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

коллективное обращение– совместное обращение двух и более авторов по общему для них вопросу, а также обращение от имени трудовых коллективов, членов одной семьи;

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

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

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

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

«меры приняты»– полное фактическое разрешение поставленного в обращении вопроса, то есть фактическая реализация предложения, фактическое удовлетворение заявления или жалобы в соответствии с принятым по

результатам рассмотрения данного вопроса, содержащегося в обращении, решением – «поддержано»;

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

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

нецензурное обращение– обращение, заявителя(ей), содержащее ненормативную лексику (непристойного характера);

обращение гражданина (далее обращение) – направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа, в том числе с использованием федеральной государственной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее Единый портал), иной информационной системы государственного органа или органа местного самоуправления либо официального сайта государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан предложение, заявление или жалоба, а так же устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления.

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

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

обращение, не поддающееся прочтению– обращение автора(ов) в письменной форме с неразличимым либо трудночитаемым текстом либо в электронной форме в форматах, не подлежащих обработке в информационных системах соответствующих государственных органов, органов местного

самоуправления, а также обращение с пропусками текста, не позволяющими определить вопрос(ы), содержащийся(еся) в обращении;

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

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

ответ на запрос– служебный документ, направляемый в письменной форме или в форме электронного документа, установленной действующим законодательством и иными нормативными правовыми актами государственных органов, правовыми актами органов местного самоуправления, предоставляющих информацию, 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, 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 сети «Интернет»;

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

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

б) запрашиваемая информация не относится к деятельности государственного органа или органа 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 государственным органом, органом местного самоуправления, о проведении анализа деятельности государственного органа, его территориальных органов, 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 автору(ам)/заявителю в письменной форме по почтовому адресу, либо в форме

электронного документа по адресу электронной почты, или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании, указанному в обращении, поступившем в орган местного самоуправления, в котором содержится информация:

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

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

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

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

- о невозможности прочтения текста обращения, не поддающегося прочтению, и оставлении его без ответа по существу поставленных в обращении вопросов и не направлении на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в государственное(ые) или муниципальное(ые) учреждение(я), осуществляющее(ие) публичнозначимые функции, иную(ые) организацию(и) и их должностному(ым) лицу(ам), в соответствии с их компетенцией, если фамилия и почтовый адрес либо адрес электронной почты автора поддаются прочтению;

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

- о невозможности дать ответ по существу поставленного в обращении в письменной форме или в форме электронного документа вопроса в связи с

недопустимостью разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

«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);

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

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

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

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

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

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

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

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

публично значимые функции– функции по осуществлению деятельности по удовлетворению публичного, то есть общественного интереса, признанного

государством, субъектом Российской Федерации или муниципальным образованием;

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

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

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

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

сообщение– поступившая на имя Президента Российской Федерации в форме электронного документа, в письменной форме в Управление Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций, Управление Президента Российской Федерации по обеспечению конституционных прав граждан, приемные Президента Российской Федерации, а также в устной форме – аудио-сообщение или в электронной форме – смс-сообщение по справочным телефонам информационно-справочных служб Администрации Президента Российской Федерации и приемных Президента Российской Федерации информация от заявителя, не соответствующая требованиям, предъявляемым Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» к обращениям и Федеральным законом от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» к запросам информации;

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

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

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

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

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

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

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

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

тематический классификатор обращений

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

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

тип жалобы– конкретное содержание жалобы:

просьба автора обращения о восстановлении или защите нарушенных:

- 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;

тип предложения – конкретное содержание предложения:

рекомендация автора обращения по совершенствованию:

- законов;
- иных нормативных правовых актов;
- деятельности государственных органов;
- деятельности органов местного самоуправления;

рекомендация автора обращения по развитию общественных отношений;

рекомендация автора обращения по улучшению:

- социально-экономической сферы деятельности государства;
- иных сфер деятельности государства;
- социально-экономической сферы деятельности общества;
- иных сфер деятельности общества;

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

уведомление – служебный документ, направляемый автору:

- о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу, государственное или муниципальное учреждение, осуществляющее публично значимые функции, иную организацию и их должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

- о продлении на конкретное количество дней, но не более чем на 30 дней, срока рассмотрения его обращения в связи с направлением в другой(ие) государственный(е) орган(ы), орган(ы) местного самоуправления или иному(ым) должностному(ым) лицу(ам), в государственный(е) или муниципальное(ые) учреждение(я), осуществляющее(ие) публично значимые функции, иную(ые) организацию(и) и их 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 конкретноеколичество дней, но не более чем на 30 дней, срока рассмотрения его обращения с указанием причин продления, являющихся исключительным случаем;

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

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

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

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

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

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

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

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 – адресованная государственному органу, органу местного самоуправления или должностному лицу информация, переданная в форме аудио-сообщения либо смс-сообщения по информационно-телекоммуникационной сети на телефон справочной службы государственного органа, органа местного самоуправления либо по телефонам должностных лиц, уполномоченных государственным органом, органом местного самоуправления на ее предоставление, а также информация, размещенная на адресованных государственному органу, органу местного самоуправления или должностному лицу страницах сайтов в сети «Интернет».

II. ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

8. Сроки рассмотрения обращений в письменной форме граждан.

1) обращения рассматриваются в течение 30 календарных дней со дня регистрации в администрации Аргаяшского муниципального района;

2) в исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона, руководитель государственного органа или органа местного самоуправления, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

3) обращения в письменной форме о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, рассматриваются в течение 20 дней со дня регистрации обращения в письменной форме.

4) рассмотрение обращений граждан, содержащих вопросы защиты прав детей, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится не позднее 15 рабочих дней со дня их регистрации в администрации Аргаяшского муниципального района.

5) глава Аргаяшского муниципального района, заместители главы Аргаяшского района вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений граждан;

6) по запросам устанавливается срок исполнения - 15 дней. Продление срока не предусмотрено. Ответ заявителю органом государственной власти, органом местного самоуправления, в который поступил запрос, не направляется. Материалы направляются в запрашивающий орган государственной власти, орган местного самоуправления для подготовки ответа заявителю.

9. Требования к обращению граждан.

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

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

10. Требования к обращению в форме электронного документа.

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

11. Условия, сроки и время личного приема граждан в администрации Аргаяшского муниципального района.

Личный прием граждан в администрации Аргаяшского муниципального района ведут глава Аргаяшского района, его заместители, уполномоченные на то лица.

Непосредственную организацию личного приема граждан главой района, консультации граждан о порядке проведения личного приема, личный прием граждан осуществляет Отдел ежедневно с 8.00 до 16.00, кроме выходных и праздничных дней, в предвыходной и предпраздничный день – с 8.00 до 15.00.

График личного приема граждан главой района утверждается на год, доводится до сведения населения путем размещения в доступном месте в администрации Аргаяшского муниципального района, а также на официальном сайте в сети Интернет, средствах массовой информации.

Специалисты Отдела, оказывают информационно-консультационную помощь.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

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

Помещения должны соответствовать Санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы. СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03».

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

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

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

Обращение не рассматривается по существу, если:

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

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

3) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи. В таком случае оно вправе быть оставленным без ответа по существу

поставленных в нем вопросов с сообщением гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

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

5) в случае, если текст обращения в письменной форме не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение;

6) в обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались ответы в письменной форме по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, Глава Аргаяшского муниципального района или его заместители, уполномоченные на то лица вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган или одному и тому же должностному лицу. О данном: решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

7) в случае поступления обращения в письменной форме, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона на официальном сайте государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", гражданину, направившему обращение, в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается;

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

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

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

14. Направление обращения по компетенции:

1) обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение;

2) 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 в сфере внутренних дел и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственного власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

3) в случае, если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи календарных дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам;

4) должностное лицо администрации при направлении обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения обращения;

5) запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, действие или бездействие которых обжалуется;

6) в случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным подпунктом 5 настоящего пункта , 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 суде;

7) обращения, содержащие факты коррупции в органах власти, в том числе в администрации, направляются в течение семи дней с момента регистрации в управлении по работе с обращениями граждан на рассмотрение в органы прокуратуры или в правоохранительные органы в соответствии с компетенцией;

8) по запросам устанавливается срок исполнения — 15 календарных дней. Продление срока не предусмотрено. Материалы направляются в запрашивающий орган государственной власти, орган местного самоуправления для подготовки ответа заявителю.

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

15. Последовательность действий по рассмотрению обращений граждан:

1) прием обращений граждан в письменной форме;

2) прием обращений в форме электронного документа;

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

4) предоставление гражданам справочной информации по устным запросам, поступившим на сетевой справочный телефонный узел Правительства области;

5) прием от граждан (пользователей информации) запросов о предоставлении информации о деятельности органов исполнительной власти Челябинской области;

6) регистрация поступивших обращений граждан;

7) направление обращений граждан на рассмотрение по компетенции;

8) рассмотрение обращений граждан по существу;

9) личный прием граждан;

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

11) постановка обращений граждан на контроль;

12) продление срока рассмотрения обращений граждан;

13) оформление ответов на обращения граждан;

14) предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращений граждан;

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

16. Прием обращений граждан в письменной форме:

1) обращение в письменной форме гражданина может быть передано в ходе личного приема уполномоченным лицом администрации или поступить с сопроводительным документом из других государственных органов;

2) обращение может быть подано непосредственно гражданином либо его представителем, поступить по почте, факсу, телеграфу, фельдъегерской связью, с использованием иных средств связи;

3) обращения, присланные по почте, поступившие по телеграфу, и документы, связанные с их рассмотрением, поступают в Отдел;

4) прием обращений в письменной форме непосредственно от граждан производится специалистом Отдела. По просьбе обратившегося гражданина на копии его заявления ставится штамп с указанием даты приема заявления и сообщается телефон для справок;

5) поступившие обращения граждан подлежат ежедневному учету их количества в «Журнале регистрации входящих обращений».

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

1) обращения граждан в форме электронного документа поступают в администрацию Аргаяшского муниципального района из Интернет-приемной Правительства, исполнительных органов и органов местного самоуправления

Челябинской области (далее – Интернет-приемная) посредством авторизации в Личном кабинете, посредством Единого портала;

2) поступившие электронные обращения подлежат ежедневному учету их количества в «Журнале регистрации входящих обращений».

18. Прием сообщений о фактах коррупции в органах исполнительной власти и местного самоуправления на «Телефон доверия («горячая линия»)»:

1) «Телефон доверия («горячая линия»)» обеспечивает гражданам возможность обращаться по телефону с сообщениями о фактах коррупции в органах исполнительной власти местного самоуправления Челябинской области;

2) прием сообщений осуществляется комплексом АСУ круглосуточно в автоматическом режиме на бесплатный многоканальный телефон: 8-800-300-76-00. Информация о телефоне размещена на официальном сайте Правительства области;

3) сообщения, не содержащие информации о фактах коррупции в органах исполнительной власти и местного самоуправления, не рассматриваются;

4) сообщения, содержащие нецензурные либо оскорбительные выражения, не рассматриваются;

5) сообщения, содержащие факты коррупции в органах исполнительной власти и местного самоуправления Челябинской области, направляются в течение 7 дней с момента регистрации в государственный орган в соответствии с компетенцией;

6) материалы по рассмотрению сообщений, поступившей на «Телефон доверия («горячая линия»)», информация на электронном носителе хранятся согласно номенклатуре дел в течение 5 лет.

19. Предоставление гражданам справочной информации по устным запросам, поступившим на сетевой справочный телефонный узел администрации Аргаяшского муниципального района (далее – ССТУ):

1) прием и регистрация запросов граждан, обратившихся в администрацию района за справочной информации о работе органов исполнительной власти и местного самоуправления ведется служащим Отдела с использованием специального программного обеспечения ССТУ;

2) в электронной регистрационной карточке указывается:

- фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя (в именительном падеже) и его адрес, телефон;

- наименование государственного органа либо фамилию или должность лица, которое, по мнению заявителя, имеет отношение к рассмотрению его информации;

- источник поступления сообщения, проставляется дата и исходящий номер;

- тематика вопроса, содержание сообщения;

3) служащий Отдела в устной форме предоставляет гражданам информацию:

- о почтовых адресах и режиме работы приёмных государственных органов и органов местного самоуправления;

- о порядке проведения личного приёма заявителей в приёмных государственных органов и органов местного самоуправления;

- об утверждённой дате и времени личного приёма заявителей конкретным должностным или уполномоченным лицом в соответствующей приёмной государственного органа и органа местного самоуправления;

- о порядке рассмотрения обращений и запросов заявителей;

- о фамилии, имени и отчестве должностного лица, к полномочиям которого отнесены организация личного приёма заявителей и обеспечение рассмотрения обращений в государственном органе и органе местного самоуправления;

- о регистрационном номере поступившего обращения или запроса заявителя и о том, в какой соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или какому должностному лицу оно направлено на рассмотрение;

- о порядке обжалования действий (бездействия) должностных и уполномоченных лиц;

- о почтовых адресах и справочных телефонах структурных подразделений государственных органов и органов местного самоуправления, обеспечивающих рассмотрение обращений и запросов заявителей;

- иную информацию, не требующую осуществления мероприятий по её сбору, обобщению и анализу;

4) в случае выявления необходимости рассмотрения обращения по существу заявителю даются разъяснения о возможности направления обращения в письменном виде для рассмотрения по компетенции в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу.

20. Прием от граждан (пользователей информации) запросов о предоставлении информации о деятельности органов исполнительной власти Челябинской области:

1) запрос гражданина (физического лица) (далее именуется - пользователь информации) поступают в устном, письменном виде или в форме электронного документа;

2) запросы, направленные по почте, поступившие по телеграфу, факсу, и документы, связанные с их рассмотрением, поступают в Отдел;

3) запросы в форме электронного документа, поступают в Отдел в соответствии с ч. 1 п.14 настоящего Порядка;

4) прием запросов в письменной форме непосредственно от пользователей информации производится специалистами Отдела;

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

6) ежедневно зарегистрированные запросы передаются в приемную главы Аргаяшского муниципального района на рассмотрение.

7) запрос информации по вопросам, не относящимся к компетенции администрации Аргаяшского муниципального района, направляется в течение 7 дней со дня регистрации соответствующему должностному лицу или готовится разъяснение;

8) должностное лицо, которому направлен запрос, вправе не рассматривать его по существу по основаниям, указанным в пункте 11 настоящего Порядка;

доступ пользователей информации к информации о деятельности государственных органов Челябинской области ограничивается в случаях, если указанная информация отнесена в установленном федеральным законом порядке к сведениям, составляющим государственную или иную охраняемую законом тайну;

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

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

21. Регистрация обращений поступивших в письменной форме и электронных обращений граждан:

1) поступившие в Отдел в письменной и электронной формах обращения граждан регистрируются в течение 3 дней с момента поступления в ЕАИС «Обращения граждан»;

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

3) служащий, осуществляющий аннотацию обращений, проставляет в правом нижнем углу первой страницы письма регистрационный штамп «Администрация Аргаяшского района Челябинской области» с указанием присвоенного письму регистрационного номера и даты регистрации (в случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение), прочитывает обращение, выявляет поставленные заявителем вопросы, проверяет обращение на повторность, осуществляет подбор предыдущих обращений, готовит проект резолюции;

4) при поступлении электронных обращений в ЕАИС «Обращения граждан», информация, указанная в обязательных полях для заполнения (фамилия, имя, отчество, почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменном виде, адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа) автоматически переноситься в электронную регистрационно-контрольная карточка (далее - ЭРКК) ЕАИС «Обращения граждан»;

5) в ЭРКК ЕАИС «Обращения граждан» указывается:

- дата обращения (проставляется автоматически в момент первоначального сохранения обращения), форма обращения, фамилия, имя, отчество заявителя (при наличии, в именительном падеже), адрес, место работы, должность, категория, пол. Если обращение коллективное, то регистрируется автор, в адрес которого просят направить ответ. Общее число авторов указывается в аннотации письма. Коллективными являются также обращения, поступившие от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов;

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

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

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

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

6) ежедневно зарегистрированные обращения в письменной и электронной формах, распечатанные на бумажном носителе, передаются в приемную главы Аргаяшского муниципального на рассмотрение.

22. Направление обращений граждан на рассмотрение по компетенции:

1) обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации Аргаяшского муниципального района, направляются в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов. Перенаправление обращений в органы исполнительной власти и местного самоуправления осуществляется через ЕАИС «Обращения граждан». Дата перенаправления устанавливается автоматически. В федеральные органы государственной власти и иные организации обращения направляются в установленном порядке на бумажном носителе;

2) в случае если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение 7 дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

Обращения в письменной форме о фактах возможных нарушений в сфере миграции направляются в течение 5 дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти (Главное управление МВД России по Челябинской области);

3) в течение 7 дней со дня регистрации готовятся и направляются ответы (разъяснения, сообщения, уведомления) в случае, если:

- в обращении обжалуется судебное решение;

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

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

- текст обращения в письменной форме не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не

подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией;

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

- в обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались ответы в письменной форме по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства (в случае принятия решения в соответствии с частью 5 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»);

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

23. Рассмотрение обращений граждан:

1) обращения могут быть рассмотрены непосредственно в структурных подразделениях администрации Аргаяшского муниципального района (в том числе с выездом на место), или направлены на рассмотрение в государственные органы, органы местного самоуправления или должностному лицу, в соответствии с их компетенцией;

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

В случае, если в связи с вышеуказанным запретом, невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

2) поступившие в структурные подразделения администрации Аргаяшского муниципального района обращения рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации в Отделе, обращения о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, рассматриваются в течение 20 дней со дня регистрации;

3) в федеральные органы государственной власти и иные организации обращения направляются в установленном порядке на бумажном носителе через отдел по первому адресу в подлиннике, во второй и последующие – в копиях. Контроль за сроками исполнения осуществляет Отдел. Ответ заявителю готовит каждый адресат, на имя которого направлено обращение.

Если обращение поставлено на контроль федеральными органами государственной власти, подготовку проекта ответа осуществляет орган (должностное лицо), указанный в поручении первым, или указание подготовить

проект ответа дается конкретному должностному лицу. Другие адресаты не позднее 7 дней до истечения срока представляют ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа;

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

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

- запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 11 настоящего Порядка;

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

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

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

7) должностное лицо, которому направлено обращение, вправе не рассматривать его по существу по основаниям, указанным в пункте 11 настоящего Порядка;

8) если в обращении в письменной форме не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть дан ответ, но 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;

9) при рассмотрении обращения гражданин имеет право:

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

Представленные дополнительные документы и материалы направляются за подписью должностного лица, рассмотревшего первичное обращение, в государственные органы власти, местного самоуправления или должностным лицам, в которые первичное обращение направлено для рассмотрения по компетенции вопросов.

При поступлении обращения с просьбой об истребовании документов, автору направляется сообщение в письменной форме по почтовому адресу (при наличии) либо в форме электронного документа по адресу электронной почты,

указанному в обращении, о необходимости лично обратиться в Управление обращений для получения запрашиваемых документов и материалов;

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

Ознакомление гражданина с документами и материалами (далее - ознакомление), осуществляется на основании заявления, направленного в письменной форме, в форме электронного документа или изложенного в устной.

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

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

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

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

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

В случае, предусмотренном частью 5.1 статьи 11 Федерального закона, на основании обращения с просьбой о предоставлении информации, затрагивающей интересы неопределенного круга лиц, в частности обжалование судебного решения в отношении неопределенного круга лиц, заявителю направляется уведомление о переадресации его обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов. Ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен на официальных сайтах данных государственных органов или органов местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» с соблюдением запрета на разглашение сведений, содержащихся в обращениях, а так же сведений, касающихся частной жизни граждан, без их согласия;

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

д) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

24. Личный прием граждан:

1) организация личного приема главы Аргаяшского муниципального района, консультации граждан о порядке проведения личного приема главой района осуществляют специалисты Отдела ежедневно, кроме выходных дней;

2) прием граждан осуществляются в порядке очередности по предъявлении документа, удостоверяющего их личность;

3)правом личного приема в первоочередном порядке обладают Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации и полные кавалеры ордена Славы, ветераны и инвалиды Великой Отечественной войн, инвалиды I и II групп, ветераны и инвалиды боевых действий, родители (опекуны, попечители приемных родителей), на попечении которых находится трое и более детей, дети-сироты и дети, оставшиеся без попечения родителей;

4)специалист Отдела разъясняет гражданину порядок разрешения его вопроса, оформляет карточку личного приема гражданина, вносит в ЭРКК ЕАИС «Обращения граждан» краткую аннотацию обращения и результат приема;

5)если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации Аргаяшского муниципального района, гражданину дается разъяснение, куда ему следует обратиться;

6)проводится проверка истории обращений гражданина, осуществляется подборка всех имеющихся в Отделе материалов, касающихся данного заявителя;

7)личный прием Главы осуществляется на основании графика приема граждан, который составляется на год;

8)запросы дополнительных документов и материалов, необходимых для проведения личного приема, в установленном порядке направляются в органы государственной власти, органы местного самоуправления или должностному лицу;

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

10)материалы к личному приему главы Аргаяшского муниципального района: оригинал обращения, карточка личного приема, другие предоставленные гражданином документы передаются должностному лицу, ведущему личный прием;

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

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

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

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

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

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

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

17) по результатам личного прима главы Аргаяшского муниципального района дается поручение компетентным лицам для дальнейшей работы по проблеме заявителя, поставленной на личном приеме, с указанием контрольного срока исполнения.

Специалист Отдела осуществляет рассылку документов исполнителям в установленном порядке на бумажном носителе;

18) по итогам приема в карточке личного приема делается отметка о результатах приема.

25. Постановка обращений граждан на контроль:

1) на контроль ставятся обращения граждан, в которых сообщается о конкретных нарушениях их законных прав и интересов, содержащие вопросы защиты прав детей, сообщения о возможных авариях и иных чрезвычайных ситуациях, по вопросам, имеющим общественное значение, поступившие с личного приема главы Аргаяшского муниципального района;

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

3) на обращениях, взятых на контроль, перед направлением их на рассмотрение делается отметка «На контроле»;

4) контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляют специалистом Отдела;

5) за 15 дней до контрольного срока в ЕАИС "Обращения граждан" подсветка ЭРКК меняется на желтую; за 7 дней до контрольного срока - на красную, уведомляющую специалиста;

6) специалист Отдела делает напоминания о сроке рассмотрения обращений граждан.

26. Продление срока рассмотрения обращений граждан:

1) в исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней со дня регистрации;

2) срок рассмотрения обращений, стоящих на контроле в администрации Аргаяшского муниципального района, продляется путем направления уведомления в адрес заявителя с указанием причины продления;

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

4) срок рассмотрения обращений, стоящих на контроле в Аппарате Правительства Челябинской области и иных федеральных органах

государственной власти (далее именуются – вышестоящие органы власти), продляется путем направления уведомления за подписью должностного лица, давшего поручение. Заявитель в обязательном порядке уведомляется исполнителем о продлении срока рассмотрения обращения с указанием причин продления.

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

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

27. Оформление ответов на обращения граждан:

1) ответ подписывается должностным лицом, которому обращение направлялось на рассмотрение, либо уполномоченным на то лицом;

2) ответы в федеральные органы государственной власти об исполнении поручений по рассмотрению обращений граждан подписывает главой Аргаяшского муниципального района, его заместители, уполномоченные на то лица. Проект ответа готовит ответственный исполнитель;

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

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

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

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

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

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

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

8) если в обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались ответы по существу в соответствии с ранее направленными в администрацию района обращениями, и при этом не приводятся новые доводы или обстоятельства, принимается решение о прекращении переписки по данному вопросу при условии, что ранее обращения

направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу.

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

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

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

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

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

12) специалистами Отдела проводится проверка правильности оформления ответа. При необходимости ответ возвращается для доработки;

13) если соблюдены требования к оформлению, ответ с подборкой материалов передается должностному лицу, которое принимает решение о дальнейшей работе с обращением (дается дополнительное поручение или обращение снимается с контроля);

14) Ответы на обращения, рассмотренные в администрации района направляются заявителям или в вышестоящие органы власти (по контрольным обращениям) в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, через отдел организации документооборота, в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанной в обращении, через ЕАИС «Обращения граждан» или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании в письменном виде или в электронном виде. Ответ, отправленный в электронном виде, подшивается вдело с обязательным подтверждением его отправки заявителю в установленный срок. Скан ответа размещается в «ЕАИС» специалистом Отдела в раздел ЭРКК «Ответы по обращению».

28. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращений граждан:

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

2) предоставление информации о ходе рассмотрения обращений граждан осуществляет Отдел;

3) информация предоставляется во время устных консультаций специалистом Отдела, ответственными за организацию личного приема, и другими специалистами Отдела - по телефону;

4) информация предоставляется по следующим вопросам:

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

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

6) при получении запроса по телефону специалист Отдела:

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

7) во время беседы с заявителем специалист Отдела должен четко произносить слова, избегать «параллельных» разговоров с окружающими людьми.

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

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

2) сформированные дела помещаются для хранения в архиве, где располагаются с учетом номера, присвоенного во время регистрации в ЕАИС «Обращения граждан».

3) архивные документы хранятся 5 лет;

4) специалистам Отдела запрещается изымать из переписки документы;

5) выдача копий документов по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица производится с разрешения начальника Отдела.

30. Данные о результатах рассмотрения вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших в администрацию района в письменной форме или в форме электронного документа, систематически размещаются на информационном ресурсе ССТУ. РФ (далее - ССТУ.РФ) в разделе «Результаты рассмотрения обращений» (далее - результаты).

Выгрузка результатов осуществляется из ЕАИС «Обращения граждан».

31. Прием граждан в постоянном режиме связи с использованием

специального программного обеспечения, используемого в ходе общероссийского дня приема граждан (далее - СПО У АРМ ОДПГ):

1) если в обращении гражданина, пришедшего на личный прием в администрацию района, содержатся вопросы, которые не входят в компетенцию района, по желанию заявителя, может быть обеспечен личный прием в режиме видеоприема;

2) посредством СПО УАРМ ОДПГ формируется электронная заявка на личный прием заявителя соответствующим должностным лицом компетентного органа власти в зависимости от тематики вопроса;

3) разъяснения заявителю могут быть предоставлены в ходе личного приема в устной форме, в письменном форме на почтовый адрес, в электронной форме на адрес электронной почты;

4) специалист Отдела, ответственный за личный прием в постоянном режиме связи, заполняет и актуализирует информацию о месте, днях и часах проведения личного приема граждан должностными лицами администрации района в разделе «Отложенный прием» на ССТУ.РФ.