УТВЕРЖДЕНО
приказом МКУ «УО ГО Верхняя Пышма»
от 29.12.2017 № 239

Положение
об организации работы по рассмотрению обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц в муниципальном казенном учреждении «Управление образования 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 муниципальном казенном учреждении «Управление образования городского округа Верхняя Пышма» (далее - Управление) разработано 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 Управления, 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»;

5) уставом муниципального казенного учреждения «Управление образования городского округа Верхняя Пышма», утвержденным постановлением администрации городского округа Верхняя Пышма от 03.07.2017г. № 450 (в редакции от 26.12.2017г. № 970);

6) Положением об организации работы по рассмотрению обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в администрации городского округа Верхняя Пышма, утвержденным постановлением администрации городского округа Верхняя Пышма от 10.02.2016 № 141.

Раздел 2. Основные термины, используемые в настоящем Положении

2.1. В соответствии со статьей 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 Управлении 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 или 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 самоуправления 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 от 06.10.2003 N 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 от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" к обращениям, предъявляемым Федеральным законом 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 не подлежащими 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 начальника Управления 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 письменного 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 Управления;

б) запрашиваемая информация не относится к Управлению;

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, не поддающегося 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 Управлению или должностному лицу информация, опубликованная в средствах массовой информации или размещенная в информационно-телекоммуникационной сети Интернет;

официальный документ - документ, созданный Управлением 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 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 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 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 Управлением 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 Управления 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 цифровых кодов 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 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 Управлении 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.

2.3. Настоящее Положение распространяется на обращения, порядок рассмотрения которых регулируется Федеральным законом 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

3.1. Письменное обращение в Управление 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 Управления) по адресам, указанным в приложении № 1 к настоящему Положению.

3.2. Письменное обращение гражданина должно содержать:

- наименование Управления либо фамилию, имя, отчество должностного лица, либо должность соответствующего лица Управления;
- 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.

3.3. Регистрация письменного обращения осуществляется ведущим специалистом по организационной работе Управления в течение трех дней с момента его поступления.

В правом нижнем углу первой страницы оригинала письма (по просьбе заявителя, в момент обращения на копии письменного обращения), проставляется регистрационный штамп, на котором указывается регистрационный номер и дата приема обращения. Регистрационный (входящий) номер состоит из индекса дела по номенклатуре и (через дробь) порядкового номера поступившего 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.

3.4. Регистрация письменного обращения осуществляется в журнале регистрации письменных обращений граждан (приложение № 3 к Положению). В журнал регистрации

вносятся: входящий номер обращения, дата поступления, фамилия, имя, отчество (при наличии) заявителя, почтовый адрес заявителя и (или) адрес электронной почты, контактный телефон. Если обращение имеет сопровождающее письмо, то указываются его реквизиты, В журнал регистрации заносится краткое содержание обращения, резолюция начальника Управления, исполнитель. По окончании рассмотрения обращения указываются результат исполнения, реквизиты письма-ответа и отметка о направлении обращения в дело.

3.5. Для каждого обращения распечатывается регистрационно-контрольная карточка письменных обращений граждан (далее – регистрационная карточка, приложение № 4 к Положению). При регистрации в регистрационную учетную карточку вносятся:

- дата поступления;
- регистрационный номер;
- фамилия, имя, отчество заявителя(ей) (последнее - при наличии);
- почтовый адрес заявителя(ей) и (или) адрес электронной почты;
- форма обращения (в письменной форме, в форме электронного документа);
- канал поступления (почта, электронная почта, личный прием, факс, "Электронная приемная");
- кратность поступления (первичное, повторное, многократное);

Вид обращения (предложение, заявление, жалоба, анонимное, не обращение, коллективные, открытое письмо);

- социальное положение 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);
- резолюция;
- ответственный исполнитель;
- срок исполнения.

Указывается ход рассмотрения обращения:

- отметка о продлении срока рассмотрения обращения;
- реквизиты промежуточного ответа;
- направление запроса (организация, дата, регистрационный номер);
- результат рассмотрения (поддержано, разъяснено, не поддержано, принятие мер, оставлено без ответа);
- форма ответа (в письменной форме, в форме электронного документа);
- срок рассмотрения (рассмотрено в установленные сроки, рассмотрено с нарушением сроков, срок продлен);
- дата исполнения;
- регистрационный номер;
- направление в дело.

3.6. В случае если к письменному обращению прилагаются подлинные документы, удостоверяющие личность (паспорт, свидетельство, удостоверение и другие документы), ведущий специалист по организационной работе снимает с них копии, возвращает оригиналы документов лично гражданину или отправляет их заказным письмом по указанному в обращении адресу.

3.7. Предварительное рассмотрение обращения, поступившего в Управление, обеспечивается ведущим специалистом по организационной работе и предусматривает:

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

3.8. 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.

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

3.10. Систематизация и обобщение обращений заявителей обеспечивается определением и внесением в регистрационную 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 № 4 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.

3.11. 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

- 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.

3.12. 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»).

3.13. Выявление «не обращений», с внесением в регистрационную 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.

3.14. Выявление открытых писем с внесением в регистрационную 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.

3.15. Выявление электронных сообщений с внесением в регистрационную 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;

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;

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 неподтверждении представленной им информации с предложением оформить его электронное сообщение в виде обращения или запроса.

3.16. После проведения процедуры предварительного рассмотрения обращения, в котором выявлена информация, содержащая коррупционные факторы, обращение незамедлительно передается начальнику Управления. По результатам рассмотрения начальником Управления 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.

3.17. 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;

- запрашивает 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;

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

- в случае необходимости подготавливает предложения о проведении выездной проверки в связи с обращением и обеспечивают ее проведение.

3.18. Обращение, поступившее на рассмотрение в порядке переадресации с сопроводительным письмом, в котором содержится просьба проинформировать о результатах рассмотрения в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», принимается на особый контроль.

Раздел 4. Рассмотрение обращения

4.1. Обращение, поступившее в Управление, не позднее следующего рабочего дня после регистрации передается начальнику Управления для определения уполномоченного лица, ответственного за его рассмотрение.

4.2. Указания по исполнению обращений даются начальником Управления 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 начальника Управления о рассмотрении обращения в течение 1 рабочего дня после получения поручения направляется ведущим специалистом по организационной работе (в виде копии обращения) для исполнения уполномоченному лицу, назначенному ответственным за рассмотрение обращения или подготовку проекта ответа на него.

4.4. Ответ на обращение дается за подписью начальника Управления, либо лица, исполняющего его обязанности.

4.5. Уполномоченные лица 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.

4.6. 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 не подлежащими 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.

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

4.8. 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 начальником Управления 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.

4.9. Продление сроков рассмотрения обращений граждан производится на основании служебной записки ответственного исполнителя на имя начальника Управления. 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 № 6 к настоящему Положению.

4.10. 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.

4.11. Начальник Управления вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения обращения гражданина.

4.12. Обращения, в резолюции которых был указан конкретный срок исполнения – исполняются в данные сроки.

4.13. Уполномоченное лицо, ответственное за рассмотрение обращения и подготовку ответа на обращение, за три дня до истечения срока рассмотрения обращения обязано предоставить ведущему специалисту по организационной работе ответ на обращение в электронном виде.

4.14. За пять дней до истечения срока рассмотрения обращения ведущий специалист по организационной работе напоминает уполномоченному лицу, ответственному за рассмотрение обращения или за подготовку ответа на обращение, о необходимости своевременного ответа.

4.15. 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.

4.16. 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.

4.17. После завершения рассмотрения обращения подписанный начальником Управления ответ на обращение и материалы, относящиеся к нему, передаются ведущему специалисту по организационной работе для регистрации и направления ответа в адрес заявителя.

4.18. Регистрация ответов на обращения граждан осуществляется ведущим специалистом по организационной работе.

4.19. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанной в обращении, поступившем в Управление в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Управление в письменной форме.

Кроме того, на поступившее в Управление обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в

частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределённого круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещён с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте Управления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

4.20. Письменный ответ на обращение направляется гражданину простым письмом с отметкой почтового отделения об отправке корреспонденции или письмом с уведомлением. Ведущим специалистом по организационной работе ведется электронный реестр отправленной корреспонденции.

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

4.22. 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. Гражданину на одно его обращение направляется только один ответ, независимо от количества вопросов, изложенных в обращении.

4.23. Ответы заявителям печатаются на бланке Управления. В левом нижнем углу ответа обязательно указывается фамилия, инициалы исполнителя и номер служебного телефона.

4.24. По результатам рассмотрения обращения ответ на него подписывает начальник Управления, либо лицо его замещающее (приложение № 7 к настоящему Положению).

Ответственный исполнитель и начальник Управления несут персональную ответственность за своевременность, полноту, содержание ответа, достоверность ссылки на нормативные правовые акты.

4.25. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Управления, в течение семи дней со дня регистрации направляется ведущим специалистом по организационной работе 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 начальником Управления, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о его переадресации (приложение № 8 к настоящему Положению).

4.26. 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.

4.27. В случае рассмотрения обращения, поставленного на особый контроль в соответствии с пунктом 3.17 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.

4.28. 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. Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращения несут все указанные в резолюции исполнители.

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

4.30. 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 N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на основании заключения по форме, согласно приложению № 9 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. Управление 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 к 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 позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в Управление, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

5.6. Если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно 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 начальнику Управления 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 Управлении в порядке, установленном настоящим Положением.

5.9. В случае поступления в Управление письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации» на официальном сайте данных Управления в информационно-коммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи 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 обжалования судебного решения, не возвращается.

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 занесением в регистрационную карточку 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;

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. Личный прием граждан проводится начальником Управления в понедельник, с 9^{00} до 10^{00} часов, и с 13^{30} до 15^{00} часов без предварительной записи.

Информация о времени личного приема граждан, объединений граждан, юридических лиц размещена на официальном сайте Управления и на информационном стенде по адресу: г. Верхняя Пышма, ул. Красноармейская, д. 13.

7.2. Учет приема граждан производится в журнале регистрации устных обращений граждан начальником Управления. Перед началом приема в журнал регистрации заносится дата приема, фамилия, имя, отчество (при наличии) гражданина, адрес проживания, контактный телефон, краткое содержание обращения, подпись гражданина. По итогам приема вносится результат (принятые меры). Форма журнала регистрации устных обращений граждан приведена в приложение № 10 к настоящему Положению).

7.3. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

7.4 Максимально допустимое время для личного приема гражданина не должно превышать 15 минут. Если рассмотрение устного обращения требует более 15 минут, то начальник Управления предлагает заявителю написать обращение письменно для рассмотрения в установленном настоящим Положением порядке.

7.4. 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 журнале регистрации устных обращений граждан. В остальных случаях, по существу поставленных в устном обращении вопросов дается письменный ответ.

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

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

7.7. Прием граждан может быть осуществлен также начальниками отделов, специалистами Управления, в компетенцию которых входят поставленные вопросы.

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 Управлении в соответствии с требованиями Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и учет обращений граждан осуществляет ведущий специалист по организационной работе.

Раздел 9. Оформление архивного дела по обращению, хранение

9.1. Исполнитель после подготовки ответа на обращение заявителя передает в течение трех дней все документы ведущему специалисту по организационной работе для формирования дела. Специалист подшивает все материалы по рассмотрению обращения в следующем порядке: регистрационно-контрольная карточка, обращение гражданина, справки, копии документов заявителя, копия ответа заявителю, все документы, отражающие процесс рассмотрения обращения гражданина, в хронологической последовательности по мере их поступления.

9.2. Документы по обращениям граждан хранятся в полном объеме у ведущего специалиста по организационной работе.

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 Управления при рассмотрении обращений граждан

10.1. Сотрудники Управления 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.

10.2. Вновь принятые работники Управления обязаны ознакомиться с настоящим Положением.

Приложение № 1
к Положению

Контактная информация
для направления обращений

Почтовый адрес	624091, Свердловская область, г. Верхняя Пышма, ул. Красноармейская, д. 13
Адрес электронной почты	uo@uovp.ru
Телефон/факс для приема обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, факсимильной связью, получения справочной информации	8 (34368) 5-40-86
Адрес электронного сервиса "Электронная приемная" официального сайта городского округа Верхняя Пышма	http://uovp.ru/obrashcheniya-grazhdan/

Приложение № 2
к Положению

Образец обращения граждан в муниципальное казенное учреждение
«Управление образования городского округа Верхняя Пышма»

Начальнику
МКУ «УО ГО Верхняя Пышма»
_____
(Ф.И.О.)

от _____
(фамилия, имя, отчество)
проживающего по адресу:
_____
_____
телефон для связи: _____

ОБРАЩЕНИЕ

_____
(изложить суть вопроса)

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. 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. 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

Форма журнала регистрации письменных обращений граждан

№	Дата	ФИО заявителя, реквизиты сопровождающего письма	Адрес почтовый (электронный), телефон	Краткое содержание обращения	Рассматривающий	Краткое содержание резолюции. Исполнитель	Результат (принятые меры). Реквизиты ответа. Направление в дело

Приложение № 4
К Положению

РЕГИСТРАЦИОННО-КОНТРОЛЬНАЯ КАРТОЧКА
письменных обращений граждан в муниципальное казенное учреждение «Управление образования городского округа Верхняя Пышма»

Дата поступления _____ Регистрационный номер_____

Ф.И.О. заявителя (последнее – при наличии) _____

_____

Почтовый адрес заявителя и (или) адрес электронной почты _____

_____

Форма обращения _____
в письменной форме, в форме электронного документа

Канал поступления _____
почта, электронная почта, личный прием, факс, «электронная приемная»

Кратность поступления _____
первичное, повторное, многократное

Вид обращения _____
предложение, заявление, жалоба, анонимное, не обращение, коллективное, открытое письмо

Социальное положение заявителя (при наличии) _____

Количество листов, либо формат и объем электронного файла _____

Наличие приложение либо вложений _____

Резолюция _____

Ответственный исполнитель _____

Срок исполнения _____

Ход рассмотрения

Отметка о продлении срока рассмотрения обращения _____

Реквизиты промежуточного ответа _____

Направлен запрос_____
организация, дата, регистр. номер

Получен ответ _____

Результат рассмотрения _____
поддержано, разъяснено, не поддержано, принятие мер, оставлено без ответа

Форма ответа _____
в письменной форме, в форме электронного документа

Срок рассмотрения _____
рассмотрено в установленные сроки, рассмотрено с нарушением сроков, срок продлен

Дата исполнения _____ Регистрационный номер _____

Направление в дело _____

Приложение № 5
к Положению

Угловой бланк
МКУ «УО ГО Верхняя Пышма»

Ф.И.О.
автора обращения

почтовый (электронный) 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 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.

Начальник Управления образования _____ _____

подпись расшифровка подписи

Фамилия Имя Отчество исполнителя
Телефон

Приложение № 6
к Положению

Начальнику
МКУ «УО ГО Верхняя Пышма»

_____
Фамилия Имя Отчество

СЛУЖЕБНАЯ ЗАПИСКА
о продлении срока рассмотрения обращения

В соответствии с п. 2 статьи 12 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 № 7
к Положению

Угловой бланк
МКУ «УО ГО Верхняя Пышма»

Ф.И.О. автора обращения
почтовый (электронный) 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).

Начальник Управления образования _____ _____
подпись расшифровка подписи

Фамилия Имя Отчество исполнителя
Телефон

Приложение № 8
к Положению

Угловой бланк МКУ «УО ГО Верхняя Пышма»

Ф.И.О. автора обращения
почтовый (электронный) адрес

ИЗВЕЩЕНИЕ

Извещаем, что Ваше обращение получено и рассмотрено в установленном порядке. В соответствии с п. 3 ст. 8 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.

Начальник Управления образования _____ _____
подпись расшифровка подписи

Фамилия Имя Отчество исполнителя
Телефон

Приложение № 9
к Положению

Муниципальное казенное учреждение
«Управление образования городского округа Верхняя Пышма»

ЗАКЛЮЧЕНИЕ
об оставлении обращения гражданина без ответа

от «____» _____ 20____ г.

№ п/п		
1.	Дата поступления обращения	
2.	Дата регистрации	
3.	Регистрационный номер	
4.	Способ отправки обращения	
5.	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	
6.	Заключение: Признать обращение анонимным. Прекратить производство по обращению	
7.	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 Управления образования _____ _____
(подпись) (расшифровка подписи)

Приложение № 10
к Положению

Форма журнала регистрации устных обращений граждан

Начат: «_____»_____20____г.
Окончен: «_____»_____ 20__г.

№ п/п	Дата приема	ФИО гражданина	Адрес регистрации, контактный телефон	Краткое содержание обращения	Результат (принятые меры)	Подпись гражданина