



АДМИНИСТРАЦИЯ КЫШТЫМСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА

## ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от «28» 10 2025 № 2720

г. Кыштым

Об утверждении Порядка организации  
рассмотрения обращений и  
приёма граждан в администрации  
Кыштымского городского округа

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», в целях организации в администрации Кыштымского городского округа рассмотрения обращений граждан в соответствии с действующим законодательством,

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить Порядок организации рассмотрения обращений и приёма граждан в администрации Кыштымского городского округа (приложение).

2. Признать утратившими силу:

постановление администрации Кыштымского городского округа от 05.03.2022 № 427 «Об утверждении Порядка организации рассмотрения обращений и приёма граждан в администрации Кыштымского городского округа»;

постановление администрации Кыштымского городского округа от 17.06.2025 № 1537 «О внесении изменения в постановление администрации Кыштымского городского округа от 05.03.2022 № 427 «Об утверждении Порядка организации рассмотрения обращений и приёма граждан в администрации Кыштымского городского округа».

3. Настоящее постановление подлежит опубликованию в сетевом издании «МПА-Урал» и размещению на официальном сайте администрации Кыштымского городского округа в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

4. Организацию исполнения настоящего постановления возложить на начальника Управления по работе с обращениями граждан администрации Кыштымского городского округа Мауль К.А.

5. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на Управляющего делами администрации Кыштымского городского округа Зябликову Н.А.

Временно исполняющий полномочия  
Главы Кыштымского городского округа

А.А. Заикин

Порядок  
организации рассмотрения обращений и приёма граждан  
в администрации Кыштымского городского округа

1. Общие положения

1. Порядок рассмотрения обращений и приёма граждан в администрации Кыштымского городского округа (далее - Порядок) – устанавливает единый порядок рассмотрения и разрешения обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, определяет сроки и последовательность действий при рассмотрении обращений граждан в администрацию Кыштымского городского округа (далее - администрация).

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

- 1) Конституция Российской Федерации;
- 2) Федеральный закон от 06 октября 2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- 3) Федеральный закон от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- 4) Указ Президента Российской Федерации от 17 апреля 2017 № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций»;
- 5) Устав (Основной закон) Челябинской области;
- 6) Закон Челябинской области от 27.08.2009 № 456-ЗО «О рассмотрении обращений граждан»;
- 7) Устав Кыштымского городского округа;
- 8) иные Федеральные законы и законы Челябинской области, а также правовые акты Кыштымского городского округа, регулирующие правоотношения по рассмотрению обращений граждан.

3. Рассмотрение обращений и личный приём граждан осуществляется Главой Кыштымского городского округа, заместителями Главы Кыштымского городского округа, должностными лицами администрации, осуществляющими работу с обращениями граждан и несущими установленную законодательством Российской Федерации ответственность за своевременность, полноту и правильность рассмотрения обращений граждан.

4. Организация работы с обращениями граждан и организация личного приёма в администрации возложены на Управление по работе с обращениями граждан администрации Кыштымского городского округа (далее – управление по работе с обращениями граждан).

Обращения граждан поступают в управление по работе с обращениями граждан:

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

в форме электронного документа, поступающие посредством Интернет-приемной Правительства, исполнительных органов и органов местного самоуправления Челябинской области, обеспечивающей аутентификацию граждан, размещённой на официальном сайте администрации Кыштымского городского округа, а так же с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) (далее по тексту - Единый портал)»;

в устной форме, в ходе личного приёма граждан Главой Кыштымского городского округа, его заместителями, и по телефону в период проведения «Горячей линии».

Обращения могут быть индивидуальными или коллективными.

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

6. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

7. Основные термины, используемые в настоящем порядке и при работе с обращениями граждан:

1) вопрос – отражает формализованную аннотацию смыслового содержания обращения, запроса информации или сообщения;

2) всесторонность - рассмотрение 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;

3) 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;

4) жалоба - просьба заявителя обращения о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

5) запрос документов и материалов - служебный документ, оформленный надлежащим образом, с соблюдением требований законодательства и направляемый в иной государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу, которым запрашиваются в этом органе или у должностного лица документы и материалы по информации, изложенной в обращении;

6) заявитель - гражданин Российской Федерации, иностранный гражданин, лицо без гражданства, общественное объединение, в том числе юридических лиц, обративший(ее)ся в письменной форме, в форме

электронного документа или устной форме в государственный орган, орган местного самоуправления, государственное или муниципальное учреждение или иную организацию, осуществляющее(ую) публично значимые функции, к должностному или уполномоченному лицу;

7) заявление - просьба гражданина или иного лица 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;

8) исполнитель – сотрудник подразделения или отдела администрации Кыштымского городского округа, которому поручено рассмотрение обращения и подготовка ответа в соответствии с резолюцией;

9) коллективное обращение – совместное обращение двух или более лиц, по общему для них вопросу;

10) 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;

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

12) направление обращения по компетенции – направление должностным лицом либо уполномоченным лицом обращения 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);

13) обращение - поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления, в государственное или муниципальное учреждение или иную организацию, осуществляющую публично значимые функции, к должностному или уполномоченному лицу в письменной форме, в форме электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (Функций)», 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 также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления;

14) обращение в письменной форме – обращение автора, в котором документированная информация представлена любым типом письма,

печатным или письменным, поступившая в орган власти посредством почтового направления или доставленная непосредственно заявителем;

15) обращение в устной форме – обращение заявителя в орган власти осуществляющем публично значимые функции, изложенное в ходе проведения личного приёма, по телефону, в период проведения официальной телефонной линии;

16) обращение не поддающееся прочтению - обращение 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(ся) в обращении;

17) 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 заявителя(ей);

18) ответ на обращение – служебный документ, направляемый заявителю в письменной форме по почтовому адресу либо в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в орган власти в форме электронного документа, или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании;

19) повторное обращение - обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, в котором обжалуется решение, принятное по предыдущему обращению, поступившему в данный орган власти, или указывается на недостатки, допущенные при рассмотрении и разрешении предыдущего обращения, либо сообщается о несвоевременном рассмотрении предыдущего обращения, если со времени его поступления истёк установленный законодательством срок рассмотрения;

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

21) предложение - рекомендация заявителя по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению деятельности государства и общества в социально-экономической и иных сферах;

22) принятие мер – выполнение действий в соответствии с принятым по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, то есть по фактической реализации предложения, по фактическому удовлетворению заявления или жалобы.

23) уведомление - служебный документ, направляемый заявителю: 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 рассмотрения обращения, 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 рассмотрения обращения, но не более чем на 30 дней, срока рассмотрения его обращения с указанием причин продления, являющихся исключительным случаем;

24) 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»;

25) устный ответ, на обращение предоставляемый заявителю в ходе личного приёма - 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 записи «Даны разъяснения на приёме» в карточку личного приёма заявителя;

26) 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.

## 2. Информирование

8. Информация о порядке рассмотрения обращений граждан, проведения личного приёма и «Горячей линии» по телефону предоставляется управлением по работе с обращениями граждан.

Информация об управлении по работе с обращениями граждан:

адрес: 456870, Челябинская обл., город Кыштым, пл. К. Маркса, 1, каб. 112; контактный телефон (телефон для справок): 8 (351-51) 4-05-49;

адрес «Интернет-приемной»: официальный сайт администрации: [www.adminkgo.ru](http://www.adminkgo.ru), рубрика «Интернет-приемная»;

время работы управления по работе с обращениями граждан: с 8:00 часов до 17:00 часов в рабочие дни, с 12:00 ч. до 13:00 ч. перерыв.

В предпраздничные дни рабочий день сокращен на час;

часы приёма граждан в управлении по работе с обращениями граждан: вторник, четверг с 13:00 часов до 16:00 часов, среда, пятница с 8:00 часов до 13:00 часов.

9. Информация о местонахождении управления по работе с обращениями граждан, об утверждённом графике проведения личного приёма граждан, контактных телефонах, сообщается устно по телефону, размещается на официальном сайте администрации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на информационном стенде в администрации.

10. Информирование о порядке рассмотрения обращений и приёма граждан в администрации осуществляется:

на информационном стенде управления по работе с обращениями граждан на первом этаже администрации;

с использованием средств телефонной связи;

средств массовой информации;

посредством размещения информации на официальном сайте администрации в информационно – телекоммуникационной сети «Интернет».

11. Специалистами управления по работе с обращениями граждан предоставляются консультации по следующим вопросам:

требования к оформлению письменного обращения;

требования к оформлению обращения в электронной форме;

требования к заявителю, пришедшему на личный приём граждан;

порядок проведения и графики личного приёма граждан Главой Кыштымского городского округа, его заместителями;

порядок и сроки работы с обращениями граждан;

о законодательных актах, регулирующих работу с обращениями граждан;

порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе рассмотрения обращений граждан.

12. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения гражданина, осуществляется с учётом следующих законодательных требований:

1) предоставление информации о ходе рассмотрения обращений граждан ведёт управление по работе с обращениями граждан, либо должностное лицо или структурное подразделение, у которого на рассмотрении находится обращение;

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

3) информация предоставляется во время устных консультаций специалистами управления по работе с обращениями граждан при личном обращении заявителя или по телефону;

4) информация предоставляется по следующим вопросам:

о поступлении, дате регистрации и регистрационном номере обращения;

о направлении обращения на рассмотрение в уполномоченный орган и (или) подразделение администрации, должностному лицу, согласно компетенции;

о сроках рассмотрения обращения;  
о продлении срока рассмотрения обращения;  
об отказе в рассмотрении обращения.

13. При ответах на телефонные звонки и устные обращения специалист управления по работе с обращениями граждан подробно, в вежливой (корректной) форме информирует обратившихся граждан по интересующим их вопросам.

14. При разговоре по телефону специалист управления по работе с обращениями граждан:

- 1) называет наименование органа власти и подразделения, в который обратился гражданин;
- 2) представляется (фамилия, имя, отчество (при наличии), должность) и предлагает гражданину представиться;
- 3) выслушивает и уточняет при необходимости суть вопроса;
- 4) вежливо корректно и лаконично даёт ответ по существу поставленного вопроса.

Во время беседы с заявителем специалист управления по работе с обращениями граждан должен чётко произносить слова, избегать «параллельных» разговоров с окружающими людьми.

15. Ответ должен содержать исчерпывающую информацию. Время ответа не должно превышать 7 минут.

16. Если специалист управления по работе с обращениями граждан, принявший звонок, не имеет возможности ответить на поставленный вопрос, он должен сообщить гражданину телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

### 3. Требования при рассмотрении обращений граждан

#### 17. Сроки рассмотрения обращений граждан:

1) обращения рассматриваются в течение 30 календарных дней со дня регистрации в управлении по работе с обращениями граждан;

2) в исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного статьёй 10 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений Российской Федерации», Глава Кыштымского городского округа, заместители Главы Кыштымского городского округа или должностное лицо администрации и её подразделений, либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 календарных дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение;

3) 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 управлении по работе с обращениями граждан;

4) глава Кыштымского городского округа, заместители главы Кыштымского городского округа вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений граждан.

18. Требования к письменному обращению граждан.

Обращение гражданина в письменной форме в обязательном порядке должно содержать наименование органа местного самоуправления, либо фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, изложение сути обращения, личную подпись и дату.

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

19. Требования к обращению в форме электронного документа.

В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), а также указывает 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 которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения.

По форме, представленной в интернет - приемной, заполняет поля обязательные для заполнения. Выражает своё согласие на обработку персональных данных путём проставления отметки в соответствующей строке.

При обращении с использованием федеральной государственной информационной системы Единый портал действовать последовательно согласно информации имеющейся на портале.

Гражданин вправе приложить (прикрепить) к такому обращению необходимые документы и материалы в электронном виде.

20. Перечень оснований для отказа в рассмотрении обращения по существу:

Обращение не рассматривается по существу, если:

1) если в письменном обращении не указаны: фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не даётся. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершающем 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) обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается 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 обращение вправе быть оставленным без ответа по существу поставленных в нем вопросов с сообщением гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

4) текст письменного обращения не поддаётся прочтению. Ответ на обращение не даётся, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в орган власти или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

5) текст обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не даётся, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в 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 письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, Глава Кыштымского городского округа 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 письмом информируется гражданин, направивший обращение;

7) в обращении содержится вопрос, ответ на который размещён на официальном сайте администрации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта администрации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещён 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 администрацию или соответствующему должностному лицу.

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

21. 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 государственной 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 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 самоуправления или иному должностному лицу может в случае 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, решение или действие (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 соответствующее 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;

9) уведомление гражданину о перенаправлении содержит: регистрационный номер, дату регистрации обращения, органы государственной власти, органы местного самоуправления, иные организации, в компетенцию которых входит рассмотрение обращения, контактный телефон исполнителя письма. Уведомление направляется на почтовый адрес, указанный в обращении, «Почтой России». Уведомление в электронной форме направляется на указанный в обращении адрес электронной почты или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании.

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

22. Последовательность действий по рассмотрению обращений граждан:

приём обращений граждан;  
регистрация поступивших обращений граждан;  
направление обращений граждан на рассмотрение;  
рассмотрение по существу обращений граждан;  
подготовка и направление ответа заявителю;  
постановка на контроль обращений граждан;  
формирование подборок материалов по обращениям граждан и их хранение.

23. Приём обращений граждан:

1) приём письменных обращений.

Письменное обращение может быть:

подано лично гражданином либо его законным представителем в рабочее время в управление по работе с обращениями граждан;  
поступить с сопроводительным документом из других органов власти и ведомств;

поступить по почте, телеграфу, факсу, фельдъегерской связью.

По просьбе заявителя на копии его обращения проставляется отметка «Принято» с указанием даты приёма заявления, телефона управления по работе с обращениями граждан и подписью специалиста управления.

2) приём обращений в электронном виде.

Обращение в электронном виде в администрацию может поступить: посредством Интернет-приемной Правительства, исполнительных органов и органов местного самоуправления Челябинской области, посредством авторизации в Личном кабинете;

посредством Единого портала;

поступить с сопроводительным документом из других органов власти и ведомств.

3) приём устных обращений.

Устные обращения граждан в администрацию Кыштымского городского округа поступают:

в ходе личного приёма Главы Кыштымского городского округа и его заместителей;

по телефону при проведении «Горячей линии», официально объявленной посредством средств массовой информации и (или) с использованием интернет-ресурсов.

24. Приложенные к обращению документы (паспорта, трудовые книжки и другие), денежные знаки, ценные бумаги на хранение не принимаются.

Об отказе в приёме и хранении данных документов составляется акт, подписываемый начальником управления по работе с обращениями граждан и двумя специалистами администрации.

Если в почтовом конверте нет обращения в письменной форме и (или) документа, упомянутого автором письма, об отсутствии вложений в конверт составляется акт, подписываемый начальником управления по работе с обращениями граждан и двумя специалистами администрации Кыштымского городского округа.

25. Регистрация поступивших обращений граждан:

1) поступившие в управление по работе с обращениями граждан в рабочие дни подлежат ежедневной регистрации либо не позднее трёх дней с момента поступления, в соответствующих журналах согласно форме обращения:

«Журнал регистрации входящих обращений и ответов, поступивших в администрацию Кыштымского городского округа в электронном виде» (далее - журнал регистрации);

«Журнал регистрации входящих обращений ответов и уведомлений, поступивших в письменном виде и из иных органов власти и органов надзорной деятельности»;

«Журнал регистрации обращений граждан на личном приёме Главы Кыштымского городского округа и его заместителей».

2) электронные обращения, поступившие в управление по работе с обращениями граждан в электронном виде, распечатываются на бумажном носителе, в том числе приложения (при наличии) и первоначально регистрируются в соответствующем журнале;

3) специалист управления по работе с обращениями граждан проставляет по верхнему краю первой страницы обращения регистрационный штамп администрации Кыштымского городского округа с указанием присвоенного письму регистрационного номера и даты регистрации, согласно записи в соответствующем журнале регистрации. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

Регистрация устных обращений поступивших в ходе проведения по телефону «Горячей линии» осуществляется в сводной печатной таблице по итогам проведения каждой линии.

Регистрация устных обращений, поступивших в ходе личного приёма Главы Кыштымского городского округа и его заместителей, осуществляется путём проставления порядкового номера и даты в соответствующей строке регистрационно-контрольной карточки обращения на личный приём.;

4) специалист управления по работе с обращениями граждан прочитывает обращение, выявляет поставленные заявителем вопросы, проверяет обращение на повторность;

5) специалист управления по работе с обращениями граждан после письменной регистрации осуществляет дальнейшее оформление обращений в единой автоматизированной системе «Обращения граждан» (далее - ЕАИС «Обращения граждан»);

6) ежедневно, в рабочие дни, зарегистрированные обращения передаются на рассмотрение Главе Кыштымского городского округа или заместителям Главы Кыштымского городского округа, в зависимости от адресации указанной заявителем.

26. Направление обращений граждан на рассмотрение:

1) в соответствии с резолюцией Главы Кыштымского городского округа, заместителей Главы Кыштымского городского округа, электронные регистрационно-контрольные карточки (далее по тексту - ЭРКК) с прилагаемыми копиями обращений, специалистами управления по работе с обращениями граждан вручаются исполнителям для рассмотрения по существу и подготовки проекта ответа заявителю. В соответствующем журнале регистрации обращений уполномоченным лицом исполнителя проставляется отметка о получении обращения на рассмотрение;

2) документы, направленные на исполнение нескольким соисполнителям, направляются в копиях всем исполнителям;

3) в течении 7 дней исполнителем подготавливаются и направляются в адрес заявителя письменные разъяснения (сообщения, уведомления), в случаях, если:

обращение направляется на рассмотрение по компетенции в иной орган власти и (или) ведомства;

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 письменного обращения не поддаётся прочтению, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в орган местного самоуправления или должностному лицу (если фамилия гражданина и почтовый адрес поддаются прочтению);

текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы;

в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы 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 Российской Федерации»);

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

27. Рассмотрение по существу обращений граждан:

1) рассмотрение обращения должно быть объективным, всесторонним и своевременным;

2) обращения могут быть рассмотрены непосредственно в структурных подразделениях администрации и (или) направлены на рассмотрение в иные органы государственной власти, органы местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с компетенцией.

Исполнитель по обращению оформляет уведомление заявителю об основаниях направления обращения по компетенции с указанием наименования органа власти (ведомства) и откуда он получит ответ.

Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в орган власти или должностному лицу, решение или действие которого обжалуется.

Обращения по вопросам обжалования действий (бездействия) должностного лица администрации рассматриваются комиссионно.

В случае, если в связи с указанными в п. 26 настоящего Порядка запретами, 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 разъяснениями его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке;

3) поступившие в структурные подразделения администрации обращения, рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации в управлении по работе с обращениями граждан, или в иные сокращённые сроки установленные законодательством Российской Федерации, Челябинской области и правовыми актами Кыштымского городского округа;

4) если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть дан ответ, но содержатся сведения о подготавливаемом, совершающем 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) рассмотрение обращения по существу может осуществлять с выездом на место и (или) с участием заявителя и (или) привлечения иных организаций и ведомств, с последующим оформлением факта выезда (акт осмотра (обследования), протокол);

6) исполнитель 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. При рассмотрении повторных обращений исполнитель может запросить материалы по предыдущим обращениям в управлении по работе с обращениями граждан либо у предыдущего исполнителя;

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

8) заявитель в ходе рассмотрения обращения имеет право представлять дополнительные документы и материалы по обращению.

28. Подготовка и направление ответа заявителю.

1) результатом подготовки ответа на обращение является ответ заявителю по существу.

Подготовку ответа осуществляет исполнитель, указанный в резолюции первым, или исполнитель, согласно резолюции Главы Кыштымского городского округа.

Соисполнители по обращению, не позднее чем за 7 дней до истечения срока исполнения поручения, обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

Исполнитель готовит проект письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 20 настоящего Порядка;

2) в ответах на обращения опосредованных лиц заявителю предлагается представить доказательства согласия гражданина на обработку персональных данных, оформленного в установленном порядке. Одновременно гражданину направляется рекомендация самостоятельно обратиться с заявлением для обеспечения гарантированной защиты персональных данных и неразглашения сведений, касающихся частной жизни;

3) 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.

Не является разглашением сведений направление обращения в орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов;

4) если в обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались ответы по существу в соответствии с ранее направленным обращениями в администрацию 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 рассматриваемому вопросу заявителю направляется ответ о прекращении переписки с разъяснением его права обжаловать соответствующее действие (бездействие) в суде;

5) 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;

Срок рассмотрения обращений продляется путём направления уведомления в адрес заявителя за подпись должностного лица, давшего поручение о продлении и разъяснением причин переноса срока;

6) ответы на обращения оформляются на бланках установленной формы в соответствии с инструкцией по делопроизводству в администрации;

7) текст ответа должен излагаться чётко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать пояснения на все поставленные в обращении вопросы.

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

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

9) проект ответа заявителю, с приложенными к нему документами по рассмотрению и копией обращения, направляется в управление по работе с обращениями граждан, где специалистами управления проводится проверка по соблюдению требований делопроизводства, реквизитов обращения и всестороннего рассмотрения (на все ли вопросы подготовлен ответ заявителю).

При необходимости ответ возвращается исполнителю на доработку.

После проведения специалистами управления по работе с обращениями граждан проверки требований к оформлению и содержанию ответа, проект ответа направляется исполнителю, для согласования им ответа с курирующим заместителем Главы, в случае если исполнителем не является заместитель Главы;

10) проект ответа согласовывается или подписывается заместителем Главы, должностным лицом согласно резолюции Главы Кыштымского городского округа по обращению.

Ответы, на обращения, поступившие в региональные органы государственной власти, Правительство Челябинской области, подписывает исключительно Глава Кыштымского городского округа, либо лицо замещающее его;

11) в ответе обязательно должна быть ссылка на регистрационный номер и дату обращения;

12) при поступлении ответа специалистами управления по работе с обращениями граждан делается отметка с указанием реквизитов письма в журнале регистрации и заполняются данные в ЕАИС «Обращения граждан»;

13) ответ заявителю направляется:

почтовым отправлением - при обращении гражданина в письменной форме. На обращения поступившие в ходе личного приёма Главы Кыштымского городского округа и его заместителями, при проведении по телефону «Горячей линии» ответы на обращения, на которые не были даны устные разъяснения, направляются почтовым отправлением на указанный заявителем адрес;

в электронной форме – при обращении гражданина в электронном виде, ответ направляется в электронной форме по адресу электронной почты, указанной в обращении, через ЕАИС «Обращения граждан», либо направляет по адресу (уникальный идентификатор) личного кабинета

заявителя на Едином портале (посредством платформы обратной связи) при его использовании;

14) после подписания ответа и направления ответа заявителю само обращение, прилагающиеся к нему документы (при наличии), копия ответа гражданину подшиваются в соответствующую папку для хранения по истечении срока, установленного законом;

15) на поступившее в администрацию обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен на официальном сайте администрации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

#### 29. Постановка на контроль обращений граждан:

1) контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляют специалисты управления по работе с обращениями граждан;

2) еженедельно по четвергам в адрес исполнителя направляется напоминание об обращениях, находящихся на рассмотрении, сроках их исполнения;

3) на контроль по фактическому исполнению мероприятий по обращению ставятся обращения граждан, в которых сообщается о конкретных нарушениях их законных прав и интересов, содержащие вопросы защиты прав детей и инвалидов, сообщения о возможных авариях и иных чрезвычайных ситуациях, по вопросам, имеющим общественное значение, обращения, поступившие из вышестоящих организаций, от депутатов всех уровней, суда, прокуратуры, правоохранительных органов, повторные и коллективные обращения.

Обращение по результатам информации, изложенной в ответе ставиться на контроль исполнения и ежеквартально, а так же по окончании года, специалистом управления по работе с обращениями граждан в адрес исполнителей направляются уведомления об обращениях, поставленных на контроль по вышеуказанным основаниям;

4) дополнительный контроль осуществляется по обращениям, по которым даны промежуточные ответы. Обращения граждан, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются;

5) принятие мер, по своевременному разрешению обращений граждан, поставленных на контроль возлагается на исполнителей, рассматривающих обращение по существу. Исполнитель обязан обеспечивать исполнение решений, принятых при рассмотрении обращений граждан, в соответствии с действующим законодательством;

6) решение о снятии с контроля обращений граждан принимает начальник управления по работе с обращениями граждан по согласованию с заместителем главы, ответственным за своевременное и правильное рассмотрение обращения.

Обращение гражданина, поступившее из Правительства Челябинской области, ставится и снимается с контроля должностным лицом Правительства Челябинской области.

30. 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 с учётом номера, присвоенного во время регистрации в ЕАИС «Обращения граждан» в папки с учётом формы и адреса поступления в администрацию (письменные обращения, обращения поступившие в электронном виде, «Горячая линия», личный приём, обращения поступившие из Правительства Челябинской области);

Допускается оформление отдельных папок по многократным обращениям одного гражданина и в других случаях;

2) архивные документы хранятся 5 лет в управлении по работе с обращениями граждан.

Журнал регистрации, регистрационно-контрольные карточки обращений, обращения хранятся согласно номенклатуре дел в течении 5 лет.

## 5. Порядок рассмотрения обращений граждан, поступивших в ходе личного приёма

31. Организацию личного приёма Главы Кыштымского городского округа и его заместителями, консультации граждан о порядке проведения личного приёма осуществляют специалисты управления по работе с обращениями граждан.

32. Специалисты управления по работе с обращениями граждан консультирует заявителя не более 15 минут, разъясняя порядок разрешения его вопроса, оформляет карточку личного приёма гражданина на бумажном носителе.

Содержание устного обращения для личного приёма заносится в карточку личного приёма гражданина.

В случае повторного обращения осуществляется подборка всех имеющихся материалов, касающихся данного гражданина.

33. Если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации, гражданину даётся разъяснение, куда ему следует обратиться.

34. Личный приём осуществляется в соответствии с графика приёма граждан, который составляется на год и утверждается Главой Кыштымского городского округа.

35. Запросы дополнительных документов и материалов, необходимых для проведения личного приёма, в установленном порядке направляются в органы местного самоуправления или должностному лицу за подписью начальника либо специалиста управления по работе с обращениями граждан.

36. Во время личного приёма каждый гражданин имеет возможность изложить своё обращение устно либо в письменной форме.

Обращение гражданина, переданное в ходе личного приёма, приобщается к материалам дела устного обращения, ответ заявителю предоставляется в письменной форме;

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

37. По окончании личного приёма должностное лицо доводит до сведения заявителя(-ей) своё решение или информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его (их) обращению.

38. Контроль за сроками исполнения поручений с личного приёма осуществляется начальник управления по работе с обращениями граждан;

39. Результатом приёма граждан является разъяснение по существу вопроса, с которым обратился заявитель, либо принятие должностным лицом, осуществляющим приём, решения по существу поставленного вопроса (в течение 30 дней) либо направление поручения для рассмотрения обращения заявителя в уполномоченный орган (в течение 7 дней);

Специалист управления по работе с обращениями граждан осуществляет рассылку документов исполнителю (-ям) (копии карточки личного приёма и приобщённых в ходе личного приёма документов (при наличии).

По итогам приёма, в карточке личного приёма и ЭРКК делается отметка о результатах приёма.

Информация о принятых мерах по обращениям граждан на личном приёме направляется на ознакомление должностному лицу, осуществлявшему личный приём.

Если должностное лицо даёт дополнительное поручение, то в ЭРКК делается отметка о продлении срока, но не более чем на 30 дней. Материалы направляются исполнителю, который обязан уведомить гражданина о продлении срока.

40. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема обращения гражданина.

## 6. Порядок рассмотрения обращений граждан, поступивших в ходе проведения «Горячей линии» по телефону

41. Организацию «Горячей линии» по телефону, консультации граждан о порядке проведения осуществляет управление по работе с обращениями граждан.

42. Специалист управления по работе с обращениями граждан заблаговременно подаёт информацию в местные средства массовой информации и (или) в управление организационно-контрольной работы администрации Кыштымского городского округа информацию о дате, номере телефона и должностном лице, с участием которого состоится «Горячая линия».

43. Телефонный разговор во время «Горячей линии» осуществляется на громкой связи. Со слов заявителя: заполняются данные о фамилии, имени, отчестве (при наличии) заявителя, адрес направления ответа, номер телефона.

Специалист управления по работе с обращениями граждан в течении разговора записывает вопрос (-ы) интересующие заявителя.

44. По окончании «Горячей линии», в течении двух дней, составляется печатный текст с перечнем заявителей, их контактными данными, вопросами и исполнителями по обращениям. Сводные данные направляются на рассмотрение и подписание должностному лицу, проводившему «Горячую линию».

После подписания должностным лицом «Горячей линии» специалист управления по работе с обращениями граждан оформляет регистрационно-контрольные карточки в системе ЕАИС «Обращения граждан» и предоставляет их исполнение согласно резолюции.

45. Рассмотрение обращений, поступивших в ходе проведения «Горячей линии» по телефону, подготовка и направление ответов производится, как при обращении граждан в письменной форме, в соответствии с действующим законодательством и настоящим порядком.

Управляющий делами администрации  
Кыштымского городского округа



Н.А. Зябликова