



**РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ**  
**АДМИНИСТРАЦИЯ КУНАШАКСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА**  
**ЧЕЛЯБИНСКОЙ ОБЛАСТИ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от 17.01.2024 г. № 40

О внесении изменений в  
постановление Администрации  
Кунашакского муниципального  
района от 11.03.2019 №331

В соответствии с Федеральным законом от 04.08.2023 года № 480-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»

**ПОСТАНОВЛЯЮ:**

1. Внести в Порядок рассмотрения обращений граждан в Администрации Кунашакского муниципального района изменения, изложив его в новой редакции (прилагается).

2. Контроль исполнения настоящего постановления возложить на руководителя аппарата Администрации района Багаутдинову В.Ш.

Глава района

Р.Г.Вакилов

**Порядок  
организации рассмотрения обращений граждан в Администрации  
Кунашакского муниципального района Челябинской области**

**I. Общие положения**

1. Порядок организации рассмотрения обращений граждан (далее - Порядок) определяет сроки и последовательность действий при рассмотрении обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее - обращения граждан) в Администрации Кунашакского муниципального района Челябинской области.

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

1) Конституция Российской Федерации.

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

3) Указ Президента Российской Федерации от 17 апреля 2017 года №171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций»,

4) Устав (Основной закон) Челябинской области.

5) Закон Челябинской области от 27 августа 2009 года № 456-30 «О рассмотрении обращений граждан».

6.) Устав Кунашакского муниципального района.

7) Федеральный закон от 09 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления».

8) Закон Челябинской области от 27 августа 2009 года №456-30 «О рассмотрении обращений граждан».

9) Постановление Правительства РФ от 10.11.2020 года №1802 «О проведении эксперимента по использованию федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций), для направлениями гражданами и юридическими лицами в государственные органы, органы местного самоуправления, государственные и муниципальные учреждения, иные организации, осуществляющие публично значимые функции, и их должностным лицам сообщений и обращений, а также для направления такими органами и организациями ответов на указанные сообщения и обращения».

10) Распоряжение Правительства Челябинской области от 03.12.2021 года № 928-рп «О проведении в Челябинской области апробации технических решений, реализованных на базе федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)».

Рассмотрение обращений граждан осуществляется Главой Кунашакского муниципального района, заместителями Главы Кунашакского муниципального района (далее - заместители), муниципальными служащими Кунашакского муниципального района, осуществляющими работу с обращениями граждан и несущими установленную законодательством Российской Федерации ответственность за своевременность, полноту и правильность рассмотрения обращений граждан (далее - служащие).

3. Организация работы с обращениями граждан в Администрации Кунашакского муниципального района возложена на отдел делопроизводства и писем администрации района (далее - отдел делопроизводства).

4. Обращения граждан поступают в Администрацию Кунашакского

муниципального района в письменной форме, в форме электронного документа, а также в устной форме в ходе личного приема.

Регистрация обращений, поступивших в Администрацию Кунашакского муниципального района осуществляется в Единой автоматизированной информационной системе «Обращения граждан» (далее - ЕАИС «Обращения граждан»).

Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

Информация о порядке рассмотрения обращений граждан предоставляется специалистами отдела делопроизводства по адресу: 456730, с. Кунашак, ул. Ленина, 103, телефон: 8(35148)2-83-01, 8(35148)-2-82-71.

Адрес официального сайта Администрации Кунашакского муниципального района - [www.kunashak74.ru](http://www.kunashak74.ru).

О фактах коррупции в органах местного самоуправления сообщать по телефонам: 8(35148)-2-86-90; 8(35148)-2-83-40; 8(35148)-2-83-01.

**5. Основные термины, используемые в настоящем порядке:**

**автор обращения** (автор/заявитель) - гражданин Российской Федерации, иностранный гражданин, лицо без гражданства, общественное объединение, в том числе юридическое лицо, 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;

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

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

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

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

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

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

**Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)** - федеральная государственная информационная система, обеспечивающая доступ физических и юридических лиц к сведениям о государственных и муниципальных учреждениях и оказываемых ими электронных услугах;

**жалоба** - просьба автора/заявителя обращения о восстановлении или защите его

нарушенных прав, свобод или законных интересов, либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

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

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

о результатах рассмотрения обращения автором обращения в соответствии с частями 3 и 5 статьи 8 Федерального закона;

за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия, необходимые для рассмотрения обращения в соответствии с пунктом 2 части 1 и частью 2 статьи 10 Федерального закона;

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

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

**исполнитель** - 1) пользователь, имеющий роль «Исполнитель» в ПОС, уполномоченный осуществлять рассмотрение сообщений/обращений и подготовку ответов на них; 2) пользователь, имеющий роль «Исполнитель» в ОНФ.Помощь, уполномоченный осуществлять рассмотрение сообщений и подготовку ответов на них;

**категория** - тема, присвоенная сообщению/ обращению в ПОС;

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

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

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

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

**координатор** - пользователь, имеющий роль «Координатор» в ПОС, уполномоченный осуществлять организацию процесса обработки сообщений/обращений, в том числе выполняющий функции распределения сообщений/обращений между исполнителями;

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

**круг заявителей** - граждане, общественные объединения, в том числе юридические лица, иностранные граждане и лица без гражданства;

**куратор** - 1) пользователь, имеющий роль «Куратор» в ПОС, уполномоченный осуществлять контроль за процессом обработки сообщений, а также функции по анализу данных и подготовке статистической отчетности; 2) пользователь, имеющий роль «Куратор» в ОНФ.Помощь, уполномоченный осуществлять контроль за размещением ответов и выбора типа решения исполнителями в системе;

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

**«меры приняты»** - полное фактическое разрешение поставленного в обращении вопроса, то есть фактическая реализация предложения, фактическое удовлетворение заявления или жалобы в соответствии с принятым по результатам рассмотрения данного вопроса, содержащегося в обращении, решением - «поддержано»;

**Модератор** - пользователь, имеющий роль «Модератор» в ОНФ.Помощь, уполномоченный осуществлять первичную обработку входящих сообщений (принимать решение о приеме поступившего сообщения на рассмотрение или его отклонение);

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

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

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

**Неподведомственный орган в ПОС** - государственный орган, орган местного самоуправления, государственное и муниципальное учреждение, иная организация, осуществляющая публично значимые функции, в компетенцию которой входит решение, содержащихся в сообщении/обращении вопросы не являющаяся неподведомственной по отношению к организации, в которую данное сообщение/обращение поступило;

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

**обращение** - поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления, в государственное или муниципальное учреждение или иную организацию, о существующее(ую) публично значимые функции, к должностному или уполномоченному лицу в письменной форме, в форме электронного документа или в устной форме предложение, заявление или жалоба;

**обращение в письменной форме** - обращение автора(ов), в котором

документированная информация представлена любым типом письма;

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

**обращение, не поддающееся прочтению** - обращение автора(ов) в письменной форме с неразличимым либо трудночитаемым текстом либо в электронной форме в форматах, не подлежащих обработке в информационных системах соответствующих государственных органов, органов местного самоуправления, а также обращение с пропусками текста, не позволяющими определить вопрос(ы), содержащийся(еся) в обращении;

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

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

**«ОНФ.Помощь»** - федеральная информационная система для обработки сообщений, поступивших на Прямую линию Президента Российской Федерации;

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

- в котором содержится или к которому прилагается запрашиваемая информация;
- в котором указаны название, дата выхода и номер средства массовой информации, в котором опубликована запрашиваемая информация, и (или) электронный адрес официального сайта, на котором размещена запрашиваемая информация, если запрашиваемая информация опубликована в средствах массовой информации либо размещена в сети «Интернет»;

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

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

- б) запрашиваемая информация не относится к деятельности государственного органа или органа местного самоуправления, в который поступил запрос;

- в) запрашиваемая информация относится к информации ограниченного доступа;

- г) запрашиваемая информация ранее предоставлялась пользователю информацией;

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

**ответ на обращение** - служебный документ, направляемый автору(ам)/заявителю в письменной форме по почтовому адресу либо в форме электронного документа по адресу

электронной почты, в котором содержится информация:

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

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

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

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

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

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

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

**ответ на сообщение/обращение в ПОС** – информация, подготовленная для гражданина исходя из поставленных вопросов в его сообщении/обращении, которая утверждается руководителем государственного органа, органа местного самоуправления, государственного и муниципального учреждения, иной организации, осуществляющей публично значимые функции, должностным лицом уполномоченным на то лицом;

**открытый источник** – печатные, электронные, аудио-, аудиовизуальные издания СМИ, специальные медиа, сайты органов государственной власти и информационной телекоммуникационной сети «Интернет»;

**отложенное сообщение/обращение в ПОС** – сообщение/обращение, для которого выбран тип ответа «отложено», окончательный срок предоставления ответа по которому не наступил;

**«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);

**Платформа обратной связи (сокращенно ПОС)** – федеральная информационная система для направления гражданами сообщений и обращений в электронном виде через форму на портале Госуслуг, мобильное приложение «Госуслуги. Решаем вместе», а также виджеты на сайтах органов власти субъектов РФ в государственные органы и органы местного самоуправления по различным вопросам и получения ответов на них, а также участия в опросах голосованиях и общественных обсуждениях;

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

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

**Подкатегория в ПОС** – тематика в рамках одной темы, присвоенная сообщению/обращению;

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

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

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

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

**публично-значимые функции** – функции на осуществление деятельности по удовлетворению публичного, то есть общественного интереса, признанного государством, субъектов РФ или муниципальным образованием;

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

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

**роль** – объем полномочий, предоставляемых пользователю при рассмотрении сообщений/обращений с использованием средств ПОС, ОНФ. Помощь;

**руководитель** – пользователь, имеющий роль «Руководитель» в ПОС, уполномоченный осуществлять согласование и утверждение подготовленных ответов на сообщения/обращения;

**тематика** - тематика, включающая вопросы, объединенные в соответствующие



темы, наименование, которой содержится в перечне наименований 21 тематики типового общероссийского тематического классификатора, распределенных по соответствующим тематическим разделам:

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

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

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

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

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

**тематический классификатор обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, государственного органа или органа местного самоуправления - утвержденный государственным органом или органом местного самоуправления на основании типового общероссийского тематического классификатора обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, перечень под вопросов, объединенных в соответствующие вопросы, и перечень вопросов, которые ставятся в обращениях авторов в адрес государственного органа или органа местного самоуправления, либо запрашиваемой информации в государственном органе или органе местного самоуправления с отнесением их к соответствующей теме, включенной в соответствующую тематику, которая включена в соответствующий тематический раздел, на основании аннотации обращений с присвоением соответствующих четырехзначных цифровых кодов подвопросам, вопросам, темам, тематикам и тематическим разделам;**

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

**тип жалобы - конкретное содержание жалобы:**

просьба автора обращения о восстановлении или защите нарушенных:

- его прав;
- его свобод;
- его законных интересов;
- прав других лиц;
- свобод других лиц;
- законных интересов других лиц;

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

- нарушены его права и свободы;

- созданы препятствия осуществлению его прав и свобод;
  - на него незаконно возложена какая-либо обязанность;
  - он незаконно привлечен к какой-либо ответственности;
- тип заявления - конкретное содержание заявления: просьба автора обращения:

- о содействии в реализации его конституционных прав;
  - о содействии в реализации его конституционных свобод;
  - о содействии в реализации конституционных прав других лиц;
  - о содействии в реализации конституционных свобод других лиц;
- сообщения автора обращения:

- о нарушении законов;
  - о нарушении иных нормативных правовых актов;
  - о недостатках в работе государственных органов;
  - о недостатках в работе органов местного самоуправления;
  - о недостатках в работе должностных лиц;
- критика автором обращения:

- деятельности государственных органов;
  - деятельности органов местного самоуправления;
  - деятельности должностных лиц;
- тип предложения - конкретное содержание предложения:

рекомендация автора обращения по совершенствованию:

- законов;
  - иных нормативных правовых актов;
  - деятельности государственных органов;
  - деятельности органов местного самоуправления;
  - рекомендация автора обращения по развитию общественных отношений;
- рекомендация автора обращения по улучшению:

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

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

**уведомление** - служебный документ, направляемый автору:

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

- о продлении на конкретное количество дней, но не более чем на 30 дней, срока рассмотрения его обращения в связи с направлением в другой(ие) государственный(е) орган(ы), орган(ы) местного самоуправления или иному(ым) должностному(ым) лицу(ам), в государственный(е) или муниципальное(ые) учреждение(я), осуществляющее(ие) публично значимые функции, иную(ые) организацию(и) и их должностным лицам, (за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия), запроса документов и материалов, в том числе в электронной форме, необходимых для рассмотрения обращения;

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

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

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

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

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

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

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

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

- **фаст-трек** – отдельный вид сообщений/обращений в ПОС и характеристика категории, подкатегории или факта сообщения/обращения, указывающая, что процесс обработки сообщения/ обращения должен быть выполнен менее, чем за 30 дней;

**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.

## II. Требования к порядку рассмотрения обращений граждан

### 6. Сроки рассмотрения письменных обращений граждан.

Письменные обращения рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации.

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

Письменные обращения о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, рассматриваются в течение 20 дней со дня регистрации письменного обращения.

Рассмотрение письменных обращений, содержащих вопросы защиты прав детей, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится не позднее 15 рабочих дней со дня их регистрации;

Руководители органов местного самоуправления вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений граждан.

По запросам устанавливается срок исполнения не более 30 календарных дней.

Продление срока не предусмотрено. Ответ заявителю органом местного самоуправления, в который поступил запрос, не направляется. Материалы направляются в запрашивающий орган государственной власти, орган местного самоуправления для подготовки ответа заявителю.

**7. Требования к письменному обращению.**

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

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

**8. Требования к обращению в форме электронного документа.**

В обращении, поступившем в форме электронного документа, гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты либо использует адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале, по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронном виде.

**9. Условия, сроки и время личного приема граждан в Администрации Кунашакского муниципального района:**

Личный прием граждан в Администрации Кунашакского муниципального района ведут Глава Кунашакского муниципального района, его заместители, уполномоченные на то лица.

Непосредственную организацию личного приема граждан Главой района и его заместителями в Администрации Кунашакского муниципального района, консультации граждан о порядке проведения личного приема граждан осуществляет отдел делопроизводства и писем ежедневно с понедельника по пятницу - с 8-30 до 17-00 часов.

График личного приема граждан Главы района и его заместителями утверждается Главой Кунашакского муниципального района на год, доводится до сведения населения путем размещения в доступном месте (кабинет для граждан) в Администрации района, а также на официальном сайте в сети Интернет, средствах массовой информации.

Специалисты отдела делопроизводства и писем оказывают информационно-консультационную помощь.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

**10. Прием граждан в режиме видео-конференц-связи (далее - видеоприем)** проводит уполномоченное лицо Правительства Челябинской области или уполномоченное лицо Аппарата полномочного представителя Президента Российской Федерации в Уральском федеральном округе по поручению Президента Российской Федерации по графику, утвержденному Администрацией Президента Российской Федерации или полномочным представителем Президента Российской Федерации в Уральском федеральном округе. Участие в видеоприеме в зависимости от поручения принимает Глава Кунашакского муниципального района или его заместители, курирующие соответствующее направление деятельности, заявленное по теме видеоприема. Начальник отдела информационных технологий администрации района и специалисты отдела делопроизводства и писем обеспечивают организацию видео-приемов в Администрации Кунашакского муниципального района.

Во время проведения видео-приема устанавливаются контрольные сроки исполнения поручения Губернатора Челябинской области или полномочного представителя

Губернатора и Правительства Челябинской области, Президента Российской Федерации или полномочного представителя Президента Российской Федерации в Уральском федеральном округе.

Поручение снимается с контроля Администрацией Президента Российской Федерации или полномочным представителем Президента Российской Федерации в Уральском федеральном округе в связи с его исполнением.

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

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

Рабочее место уполномоченного лица, осуществляющий рассмотрение обращений граждан, оборудуется компьютером и оргтехникой, обеспечивается доступ в сеть Интернет, присваивается электронный адрес (e-mail), выделяются бумага, расходные материалы, канцелярские товары.

Места ожидания личного приема должны соответствовать комфортным условиям для заявителей, обеспечиваться канцелярскими принадлежностями для написания письменных обращений, информационными стендами и материалами, оборудоваться стульями, столами, необходимым количеством мест для ожидания приема, питьевой водой.

**12. Перечень оснований для отказа в рассмотрении обращения по существу.**

Обращение не рассматривается по существу, если:

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

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

3) в письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи. В таком случае оно вправе быть оставленным без ответа по существу поставленных в нем вопросов с сообщением гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

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

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 государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение;

5) в письменном 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 Кунашакского муниципального района или его заместители, уполномоченные на то лица вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган или одному и

тому же должностному лицу. О данном: решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

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

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

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

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

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

#### **13. Последовательность действий:**

- 1) прием письменных обращений граждан;
- 2) прием обращений в форме электронного документа;
- 3) прием сообщений о фактах коррупции в органах местного самоуправления на «Телефон доверия» («горячая линия»)» 8(35148)-2-83-01 (далее - «Телефон доверия»);
- 4) предоставление гражданам справочной информации по устным запросам, поступившим на ССТУ;
- 5) прием от граждан (пользователей информации) запросов о предоставлении информации о деятельности органов местного самоуправления Кунашакского района;
- 6) регистрация поступивших обращений граждан;
- 7) направление обращений граждан на рассмотрение по компетенции;
- 8) рассмотрение обращений граждан;
- 9) личный прием граждан;
- 10) личный прием граждан в режиме видео-конференц-связи;
- 11) постановка обращений граждан на контроль;
- 12) продление срока рассмотрения обращений граждан;
- 13) оформление ответов на обращения граждан;
- 14) предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращений граждан;
- 15) формирование подборок материалов по обращениям граждан и их хранение в архиве;
- 16) размещение данных о результатах рассмотрения обращений на информационном ресурсе ССТУ.РФ;
- 17) Работа с сообщениями, поступившими в ОНФ.Помощь;
- 18) работа с сообщениями/ обращениями, поступившими в ПОС.

#### **14. Прием письменных обращений граждан:**

- 1) письменное обращение гражданина может быть передано в ходе личного приема

уполномоченным лицом Администрации Кунашакского муниципального района или поступить с сопроводительным документом из других органов местного самоуправления;

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

3) обращения, присланные по почте, поступившие по телеграфу, и документы, связанные с их рассмотрением, поступают в отдел делопроизводства и писем администрации района;

4) прием письменных обращений непосредственно от граждан производится отделом делопроизводства и писем. По просьбе обратившегося гражданина на копии его заявления ставится штамп Администрации Кунашакского муниципального района с указанием даты приема заявления и сообщается телефон для справок;

5) поступившие обращения граждан подлежат ежедневному учету их количества в «Журнале регистрации обращений граждан в Администрацию Кунашакского муниципального района» (далее – Журнал регистрации обращений граждан) и в ЕАИС «Обращения граждан».

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

1) обращения граждан в форме электронного документа поступают в Администрацию Кунашакского муниципального района из Интернет-приемной, на электронную почту Администрации Кунашакского муниципального района по системе межведомственного электронного документооборота (далее – МЭДО) Единого портала

2) поступившие электронные обращения подлежат ежедневному учету их количества в «Журнале регистрации обращений граждан» для последующей регистрации в ЕАИС «Обращения граждан».

**16. Прием сообщений о фактах коррупции в органах исполнительной власти и местного самоуправления на «Телефон доверия»:**

1) «Телефон доверия» Администрации Кунашакского муниципального района обеспечивает гражданам возможность обращаться по телефону с сообщениями о фактах коррупции в органах местного самоуправления Кунашакского района Челябинской области;

2) прием сообщений осуществляется ежедневно на бесплатный телефон: 8(35148)2-83-01. Информация о телефоне размещена на официальном сайте Администрации Кунашакского муниципального района;

3) регистрацию поступивших сообщений осуществляют специалист отдела делопроизводства и писем;

2) сообщения, не содержащие информации о фактах коррупции в органах местного самоуправления, не рассматриваются;

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

4) специалисты отдела делопроизводства и писем составляют краткую аннотацию на поступившее сообщение и проект резолюции;

5) сообщения, содержащие факты коррупции в органах местного самоуправления, направляются в течение 7 дней с момента регистрации в орган местного самоуправления в соответствии с компетенцией;

**17. Прием от граждан (пользователей информации) запросов о предоставлении информации о деятельности органов местного самоуправления Кунашакского муниципального района:**

1) запрос гражданина (пользователя информации) поступает в устной форме, письменной форме или в форме электронного документа;

2) запросы, направленные по почте, поступившие по телеграфу, факсу, и документы, связанные с их рассмотрением, поступают в отдел делопроизводства и писем администрации района;

3) запросы в форме электронного документа поступают в отдел делопроизводства в соответствии с частью 1 пункта 15 настоящего Порядка;

4) прием письменных запросов непосредственно от пользователей информации производится документоведом по обращению граждан отдела делопроизводства и писем;

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

6) ежедневно зарегистрированные запросы с проектами резолюций передаются в Главе Кунашакского муниципального района на рассмотрение и с резолюцией Главы Кунашакского муниципального района передаются под роспись должностным лицам местного самоуправления на исполнение в соответствии с компетенцией;

7) запрос информации по вопросам, не относящимся к компетенции Администрации Кунашакского муниципального района, направляется в течение 7 дней со дня регистрации соответствующему должностному лицу, в орган государственной власти, орган местного самоуправления или готовится разъяснение за подписью должностного лица Администрации Кунашакского муниципального района;

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

доступ гражданина (пользователя информации) к информации о деятельности органов местного самоуправления Кунашакского муниципального района ограничивается в случаях, если указанная информация отнесена в установленном федеральным законом порядке к сведениям, составляющим государственную или иную охраняемую законом тайну;

9) запрос рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации;

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

**18. Регистрация поступивших письменных и электронных обращений граждан:**

1) поступившие в отдел делопроизводства и писем письменные и электронные обращения граждан регистрируются в ЕАИС «Обращения граждан» и в «Журнале регистрации обращений граждан» в течение 3 дней с момента поступления;

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

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

4) обращения, направленные через Интернет-приемную, поступают в форме электронного документа в ЕАИС «Обращение граждан»: информация, указанная в обязательных полях для заполнения (фамилия, имя, отчество (последнее при наличии), адрес электронной почты) автоматически переносится в электронную регистрационно-контрольную карточку (далес-ЭРКК) ЕАИС «Обращения граждан».

Если ответ должен быть направлен в письменном виде, то должен быть указан почтовый адрес;

5) в ЭРКК ЕАИС «Обращения граждан» указывается:

- дата обращения (проставляется автоматически в момент первоначального



сохранения обращения), форма обращения, фамилия, имя, отчество заявителя (последнее - при наличии) в именительном падеже, адрес, место работы, должность, категория, пол.

Если обращение коллективное, то регистрируется автор, в адрес которого просят направить ответ. Общее число авторов указывается в аннотации письма. Коллективными являются также обращения, поступившие от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов;

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

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

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

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

б) ежедневно зарегистрированные письменные и электронные обращения, распечатанные на бумажном носителе, передаются в приемную Главы района, его заместителей на рассмотрение в соответствии с компетенцией.

#### 19. Направление обращений граждан на рассмотрение по компетенции:

1) обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию Главы Администрации Кунашакского муниципального района, направляются в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов. Перенаправление обращений в вышестоящие органы, органы исполнительной власти и местного самоуправления, иные организации, осуществляются в установленном порядке на бумажном носителе;

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

Письменные обращения о фактах возможных нарушений в сфере миграции рассматриваются Главой Кунашакского муниципального района и направляются в течение 5 дней со дня регистрации в орган исполнительной власти в сфере внутренних дел (ОМВД России по Кунашакскому району) с уведомлением гражданина, направившего обращения, о переадресации его обращения;

3) в течение 7 дней со дня регистрации за подписью руководителя аппарата администрации района готовятся и направляются ответы (разъяснения, сообщения, уведомления) в случае, если:

- в обращении обжалуется судебное решение;

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

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

- текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией;

- в обращении, содержится вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-

телекоммуникационной сети "Интернет", гражданину, направившему обращение, сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается;

- в 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, по результатам проверки на повторность и неоднократность, не приводятся новые доводы или обстоятельства (в случае принятия решения в соответствии с частью 5 статьи 11 Федерального закона). Предварительно заявителю направляется ответ с предупреждением о возможности прекращения переписки по данному вопросу;

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

#### 20. Рассмотрение обращений граждан:

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

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

В случае, если в связи с вышеуказанным запретом, невозможно направление жалобы на рассмотрение в 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 суд;

2) поступившие в структурные подразделения аппарата Администрации Кунашакского муниципального района обращения рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации специалистом отдела делопроизводства и писем, о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, рассматриваются в течение 20 дней со дня регистрации;

3) обращения, направленные на рассмотрение нескольким адресатам, направляются в органы местного самоуправления на бумажном носителе под роспись о получении в журнале регистрации обращений граждан;

4) в вышестоящие и иные организации, обращения направляются в установленном порядке на бумажном носителе через отдел делопроизводства и писем по первому адресу в подлиннике, во второй и последующие - в копиях. При этом необходимое количество копий документов для отправки готовится сотрудниками Управлений Кунашакского муниципального района. Контроль за сроками исполнения осуществляет специалист отдела делопроизводства и писем. Ответ заявителю готовит каждый адресат, на имя которого направлено на рассмотрение обращение.

Если обращение поставлено на контроль органами исполнительной власти Челябинской области, подготовку проекта ответа осуществляет, указанный в поручении первым, или указание подготовить проект ответа дается конкретному должностному лицу. Другие адресаты не позднее 7 дней до истечения срока представляют ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа;

5) должностное лицо, в компетенцию которого входит рассмотрение обращения:  
- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием заявителя, направившего обращение;  
- запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного

самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

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

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

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

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

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

8) если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть дан ответ, но содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;

9) при рассмотрении обращения гражданин имеет право:

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

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

При поступлении обращения с просьбой об истребовании документов, автору направляется сообщение в письменной форме по почтовому адресу (при наличии) либо в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, о необходимости лично обратиться в Администрацию Кунашакского муниципального района для получения запрашиваемых документов и материалов;

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

Ознакомление гражданина с документами и материалами (далее - ознакомление), осуществляется на основании заявления, направленного в письменной форме, в форме электронного документа или изложенного в устной форме в ходе личного приема уполномоченным лицом администрации Кунашакского муниципального района.

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

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

Ознакомление проходит в присутствии служащего структурного подразделения

Администрации Кунашакского муниципального района ответственного за хранение документов.

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

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

По завершении ознакомления в карточке личного приема делается соответствующая запись, ставится подпись ознакомившегося лица;

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

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

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

д) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения;

Поступившее заявление направляется за подписью должностного лица, рассмотревшего первичное обращение, в органы исполнительной власти, местного самоуправления или должностным лицам, куда для рассмотрения по компетенции было направлено первичное обращение для прекращения рассмотрения обращения.

#### 21. Личный прием граждан:

1) организация личного приема Главы Кунашакского муниципального района и его заместителями, консультации граждан о порядке проведения личного приема Главой Кунашакского муниципального района и его заместителями, личный прием граждан, осуществляют уполномоченные лица Администрации Кунашакского муниципального района ежедневно, кроме выходных дней;

2) действует регистрация очереди с присвоением номера очереди заявителю в «Журнале учета приема граждан Главой Кунашакского муниципального района»;

3) прием граждан осуществляется в порядке записи (регистрации) в «Журнале учета приема граждан Главой Кунашакского муниципального района» при предъявлении документа, удостоверяющего их личность. Время ожидания в очереди не более 15 минут;

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

5) специалист отдела делопроизводства и писем разъясняет гражданину порядок разрешения его вопроса, оформляет карточку личного приема гражданина, вносит в ЭРКК ЕАИС «Обращения граждан» и в «Журнал учета приема граждан Главой Кунашакского муниципального района» краткую аннотацию обращения и результат приема;

6) если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Главы Администрации Кунашакского муниципального района, гражданину дается разъяснение, куда ему следует обратиться;

7) проводится проверка истории обращений гражданина, осуществляется подборка всех имеющихся в Администрации Кунашакского муниципального района материалов, касающихся данного заявителя;

8) личный прием Главы района и его заместителей осуществляется на основании графика приема граждан;

9) запросы дополнительных документов и материалов, необходимых для проведения личного приема, в установленном порядке направляются в органы местного самоуправления или должностному лицу за подписью должностного лица, которое будет проводить личный прием;

10) составляется регламент личного приема Главы района и его заместителей;

11) запрашивается актуализированная информация о заявителе и поставленной проблеме из органов исполнительной власти и местного самоуправления;

12) материалы к личному приему Главы района и его заместителей (оригинал письменного обращения, карточка личного приема, другие предоставленные гражданином документы) передаются должностному лицу, ведущему личный прием.

13) во время личного приема каждый гражданин имеет возможность изложить свое обращение в устной форме либо в письменной форме;

14) письменное обращение гражданина, переданное в ходе личного приема, рассматривается в установленном порядке;

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

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

17) если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, то ответ на обращение может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина в ЭРКК и в «Журнале учета приема граждан Главой Кунашакского муниципального района».

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

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

19) по результатам личного приема Главой Кунашакского муниципального района и его заместителями дается поручение компетентным лицам для дальнейшей работы по проблеме заявителя, поставленной на контроль по результатам личного приема, с указанием контрольного срока исполнения.

Отдел делопроизводства и писем осуществляет рассылку документов исполнителям в установленном порядке на бумажном носителе;

20) по итогам приема в карточке личного приема и в «Журнале учета приема граждан Главой Кунашакского муниципального района» делается отметка о результатах приема;

21) информация о принятых мерах по обращению гражданина на личном приеме направляется на ознакомление должностному лицу, осуществлявшему личный прием.

Если не поступает дополнительных поручений, обращение снимается с контроля должностным лицом, проводившим личный прием.

Если должностное лицо дает дополнительное поручение, то в ЭРКК и в «Журнале учета приема граждан Главой Кунашакского муниципального района» делается отметка о продлении срока, но не более чем на 30 дней. Материалы направляются исполнителю, который обязан уведомить гражданина о продлении срока.

**22. Постановка обращений граждан на контроль:**

1) на контроль ставятся все обращения граждан, в которых сообщается о конкретных нарушениях их законных прав и интересов, содержащие вопросы защиты прав детей, сообщения о возможных авариях и иных чрезвычайных ситуациях, по вопросам, имеющим общественное значение, поступившие в ходе личного приема Главы Кунашакского муниципального района и его заместителями, а также с целью устранения недостатков в работе органов местного самоуправления;

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

3) на обращения, взятых на контроль, перед направлением их на рассмотрение проставляется штамп «Контроль»;

4) контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляет отдел делопроизводства и писем;

5) специалист отдела делопроизводства и писем делает напоминания по телефону, готовит напоминание на бумажном носителе и распределяет их по исполнителям под роспись, готовит служебные записки за подписью начальника отдела делопроизводства и писем администрации района об истечении срока рассмотрения обращения.

### **23. Продление срока рассмотрения обращений граждан:**

1) в исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней со дня регистрации;

2) срок рассмотрения обращений, стоящих на контроле в Администрации Кунашакского муниципального района, продлевается путем направления уведомления в адрес должностного лица Администрации Кунашакского муниципального района и заявителя с указанием причины продления;

3) обращение гражданина снимается с контроля должностным лицом Администрации Кунашакского муниципального района, поставившим обращение на контроль;

срок рассмотрения обращений, стоящих на контроле в Администрации Президента Российской Федерации, Аппарате Правительства Российской Федерации и иных федеральных органах государственной власти (далее именуются - вышестоящие органы власти), продляется путем направления уведомления за подписью должностного лица, давшего поручение. Заявитель в обязательном порядке уведомляется исполнителем о продлении срока рассмотрения обращения с указанием причины продления.

Контрольное обращение считается исполненным только после направления, подписанного Главой Кунашакского муниципального района, его заместителями, уполномоченными на то лицами, ответа в вышестоящий орган государственной власти.

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

4) в случае продления срока рассмотрения обращения в ЭРКК ЕАИС «Обращения граждан» и в «Журнале учета приема граждан Главой Кунашакского муниципального района» делается соответствующая отметка.

### **24. Оформление ответов на обращения граждан:**

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

2) ответы в федеральные органы государственной власти об исполнении поручений по рассмотрению обращений граждан подписывает Глава Администрации Кунашакского муниципального района, его заместители, уполномоченные на то лица. Проект ответа готовит

ответственный исполнитель;

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

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

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

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

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

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

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

8) если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались ответы по существу в соответствии с ранее направленными в Администрацию Кунашакского муниципального района обращениями, и при этом не приводятся новые доводы или обстоятельства, принимается решение о прекращении переписки по данному вопросу при условии, что ранее обращения направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу.

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

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

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

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

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

12) отделом делопроизводства и писем Администрации Кунашакского муниципального района проводится проверка правильности оформления ответа. При необходимости ответ возвращается исполнителю для доработки;

13) если соблюдены требования к оформлению, ответ с подборкой материалов передается должностному лицу, которое принимает решение о дальнейшей работе с

обращением (дается дополнительное поручение или обращение снимается с контроля);

14) ответы на обращения поступают в Администрацию Кунашакского муниципального района на бумажных носителях от исполнителей в отдел делопроизводства и писем.

Ответы размещает в ЕАИС «Обращения граждан» специалист отдела делопроизводства и писем. Делается отметка о результате рассмотрения («поддержано», в том числе «меры приняты», «не поддержано», «разъяснено»);

Ответы на обращения, рассмотренные в Администрации Кунашакского муниципального района, направляются заявителям и в вышестоящие органы власти (по контрольным обращениям) в письменном виде исполнителем или в электронном виде с помощью почтовой программы. Ответ, отправленный в электронном виде, передается в отдел делопроизводства и писем на бумажном носителе с обязательным подтверждением его отправки заявителю в установленный срок. Скан ответа размещается в «ЕАИС «Обращения граждан» в раздел ЭРКК «Ответы по обращению»;

25. Все исходящие документы по обращению (уведомление, напоминание, ответ, служебная записка) в обязательном порядке содержат ссылку на номер соответствующего обращения.

26. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращений:

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

2) предоставление информации о ходе рассмотрения обращений граждан осуществляет отдел делопроизводства и писем;

3) информация предоставляется во время устных консультаций отделом делопроизводства и писем, ответственными за организацию личного приема, и другими служащими Администрации Кунашакского муниципального района - по телефону;

4) информация предоставляется по следующим вопросам:

- о поступлении, дате регистрации и регистрационном номере обращения;
- о направлении обращения на рассмотрение в уполномоченный орган;
- о сроках рассмотрения обращения;
- о продлении срока рассмотрения обращения;
- об отказе в рассмотрении обращения;
- о нормативно-правовых актах, регулирующих работу с обращениями граждан;
- о распределении обязанностей между заместителями Главы Кунашакского

муниципального района;

- о порядке работы с обращениями граждан в Администрации Кунашакского муниципального района;

- о графике приема граждан Главы Кунашакского муниципального района, его заместителями;

5) справочная информация по рассмотрению обращений предоставляется заявителям с понедельника по четверг с 8-30 до 17-30 часов, в пятницу - с 8-30 до 16-15 часов;

б) при получении запроса по телефону специалистом отдела делопроизводства и писем:

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

предлагает обратившемуся с вопросом гражданину перезвонить в определенное время специалистам отдела делопроизводства и писем;



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

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

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

2) сформированные дела помещаются для хранения в архиве, где располагаются с учетом номера, присвоенного во время регистрации обращения.

Допускается оформление отдельных папок по многократным обращениям одного гражданина, «прямым линиям», «выездным приемам» и в других случаях;

3) подборки документов по обращениям, поставленным на контроль, хранятся в отдельных папках до истечения контрольного срока. После снятия с контроля документы помещаются в текущий архив;

4) архивные документы хранятся 5 лет, по истечении 5 лет дела сдаются в Архивный отдел администрации района;

5) документы граждан, обратившихся в Администрацию Кунашакского муниципального района два и более раз, хранятся в архиве под регистрационным номером последней переписки;

6) запрещается изымать из дела по обращению граждан какие-либо документы;

**28.** Выдача копий документов по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица производится с разрешения должностного лица. Данные о результатах рассмотрения вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших в Администрацию Кунашакского муниципального района в письменной форме или в форме электронного документа, систематически размещаются на информационном ресурсе ССТУ. РФ (далее - ССТУ.РФ) в разделе «Результаты рассмотрения обращений» (далее - результаты).

Выгрузка результатов осуществляется из ЕАИС «Обращения граждан».

Ответы на обращения, рассмотренные в структурных подразделениях Администрации Кунашакского муниципального района размещаются на ССТУ.РФ в ручном режиме специалистом отдела делопроизводства и писем, имеющим на ССТУ.РФ статус «Ответственное лицо за заполнение формы отчета о результатах рассмотрения обращений».

**29.** Прием граждан в постоянном режиме связи с использованием специального программного обеспечения, используемого в ходе общероссийского дня приема граждан (далее - СПО У АРМ ОДПГ):

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

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

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

4) отдел делопроизводства и писем в постоянном режиме связи, заполняет и актуализирует информацию о месте, днях и часах проведения личного приема граждан должностными лицами Администрации Кунашакского муниципального района.

**30.** Работа с сообщениями, поступившими в ОНФ.Помощь.

1) сообщения граждан, направленные в ходе прямой линии Президента Российской Федерации поступают в отдел по связям с общественностью и СМИ.

2) вход в систему осуществляется по индивидуальному логину и паролю.

3) работа с сообщениями граждан включает:

- исполнение;
- контроль исполнения сообщений.

4) подготовка ответа на сообщение осуществляется исполнителем в установленный срок.

- текст ответа размещается в редактируемом поле «ответ исполнителя», выбирается «тип решения», при необходимости прикрепляется сканированная копия ответа в формате «PDF или IPEG»;

- ответ заявителю направляется по почтовому адресу, либо по телефону;

5) контроль исполнения сообщений (проверка на соответствие вопроса содержанию ответа, согласование типа решения) осуществляет куратор.

**31. Работа с сообщениями/обращениями, поступившими в ПОС.**

1) сообщения граждан, направленные через Единый портал государственных и муниципальных услуг, мобильное приложение «Госуслуги.Решаем вместе», а также виджеты на сайте Администрации Кунашакского муниципального района поступают в Отдел делопроизводства и писем и отдел по связям с общественностью и СМИ.

2) сообщения автоматически регистрируются при поступлении в систему.

3) работа с сообщениями включает:

- подготовку ответа;
- координацию поступивших сообщений;
- согласование и утверждение подготовленных ответов;
- контроль исполнения сообщений;
- подготовку ответов по работе с сообщениями граждан.

4) координатор направляет поступившие сообщения на исполнение в соответствии с компетенцией или территориальной принадлежности вопроса.

Если решение вопроса относится к компетенции федерального государственного органа, либо иного субъекта Российской Федерации, подключенных к ПОС, координатор перенаправляет сообщение в неподведомственный орган власти. Перенаправление утверждает руководитель.

5) подготовка ответа на сообщение осуществляется координатором или исполнителем в срок, не превышающий 30 календарных дней или 10 календарных дней ( по фаст-трекам).

В случае если ответ на сообщение не может быть направлен в установленный срок, заявителю направляется промежуточный ответ с использованием механизма отложенного решения:

- срок рассмотрения может быть продлен, в том числе по фаст-трекам, но не более чем на 30 дней со дня направления промежуточного ответа;
- промежуточный ответ содержит причину продления срока и окончательный срок рассмотрения сообщения;
- при направлении промежуточного ответа, заявитель уведомляется о продлении срока рассмотрения сообщения;
- продление срока рассмотрения сообщений граждан утверждается руководителем.

На сообщения по вопросам, отнесенным к компетенции Администрации Кунашакского муниципального района, подготовка ответа ( в том числе запрос-информации) осуществляется координатором:

- текст ответа размещается в редактируемом поле вкладки «подготовленный шаблон ответа» выбирается «тип решения» из предложенных, при необходимости прикрепляются материалы в формате «PDF» и «JPEG»;

6) согласование и утверждение подготовленных ответов производится руководителем, который имеет право утвердить или отклонить ответ, передать право утверждения, внести изменения в текст ответа ( в том числе загрузить необходимые для ответа файлы).

Ответ на сообщение подписывается простой электронной подписью руководителя и направляется гражданину посредством Единого портала.

7) повторное рассмотрение сообщений.

Сообщение могут быть направлены заявителем на повторное рассмотрение, если с даты направления ответа прошло менее 30 дней;

Такие сообщения координатор направляет в подведомственную организацию по компетенции вопроса с соответствующим комментарием либо рекомендациями.

Сообщения на повторное рассмотрение может быть направлено заявителем до трех раз.

В случае если заявитель, направляя сообщение на повторное рассмотрение, не приводит новые доводы или обстоятельства, либо в его комментарии к оценке содержится вопрос, на который ему неоднократно давался ответ по существу, куратор вправе остановить повторное рассмотрение.

8) контроль исполнения сообщений (процесс обработки сообщений, мониторинг соблюдения регламентных сроков рассмотрения и уровня удовлетворенности, анализ данных, полученных в ходе рассмотрения сообщений, осуществляет куратор.

О приближении сроков рассмотрения куратор ежедневно уведомляет исполнителей.

В переходный период (отсутствие достаточного функционала ПОС) обращения, поступившие через ПОС, распечатываются на бумажном носителе, регистрируются в ЕАИС «Обращение граждан» и передаются с проектами резолюций Главе Кунашакского муниципального района, После рассмотрения Главой Кунашакского муниципального района обращения передаются исполнителям под роспись.

В тексте проекта резолюции указывается источник поступления – ПОС.

Обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации Кунашакского муниципального района в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов. Перенаправление обращений по компетенции вопроса осуществляется через ЕАИС «Обращение граждан» и ПОС.

Уведомление о перенаправлении автоматически направляется заявителю через ПОС.

Скан ответа на обращение с подписью руководителя в установленном порядке размещается исполнителем в ЕАИС «Обращение граждан» и в ПОС, а так же направляется заявителю посредством ПОС по адресу ( уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале.