



АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА УЛЬЯНОВСКА

26.04.2023

РАСПОРЯЖЕНИЕ

№ 160-р

Об утверждении Инструкции по работе с обращениями и запросами граждан и организаций в администрации города Ульяновска

В целях упорядочения работы с обращениями и запросами граждан и организаций в администрации города Ульяновска, руководствуясь Уставом муниципального образования «город Ульяновск»:

1. Утвердить прилагаемую Инструкцию по работе с обращениями и запросами граждан и организаций в администрации города Ульяновска.

2. Руководителям отраслевых (функциональных) органов администрации города Ульяновска разработать и утвердить инструкцию по работе с обращениями и запросами граждан и организаций, руководствуясь настоящим распоряжением.

3. Признать утратившими силу:

1) распоряжение администрации города Ульяновска от 13.07.2016 № 266-р «Об утверждении Инструкции по работе с обращениями и запросами граждан и организаций в администрации города Ульяновска»;

2) распоряжение администрации города Ульяновска от 12.01.2018 № 2-р «О внесении изменений в распоряжение администрации города Ульяновска от 13.07.2016 № 266-р»;

3) распоряжение администрации города Ульяновска от 25.07.2018 № 202-р «О внесении изменений в распоряжение администрации города Ульяновска от 13.07.2016 № 266-р»;

4) распоряжение администрации города Ульяновска от 29.01.2019 № 11-р «О внесении изменений в распоряжение администрации города Ульяновска от 13.07.2016 № 266-р».

4. Настоящее распоряжение вступает в силу на следующий день после дня его официального опубликования в газете «Ульяновск сегодня».

Глава города



А.Е.Болдакин

0030024

УТВЕРЖДЕНА
распоряжением администрации
города Ульяновска
от 26.01.2023 № 160-р

ИНСТРУКЦИЯ
по работе с обращениями и запросами граждан и организаций в администрации
города Ульяновска

1. Общие положения

1.1. Настоящая Инструкция по работе с обращениями и запросами граждан и организаций в администрации города Ульяновска (далее - Инструкция) разработана в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Федеральный закон № 59-ФЗ), Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» (далее - Федеральный закон № 8-ФЗ), Федеральным законом от 06.04.2011 № 63-ФЗ «Об электронной подписи», Указом Губернатора Ульяновской области от 12.01.2023 № 2 «Об утверждении Инструкции по работе с обращениями и запросами российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в Правительстве Ульяновской области».

1.2. Инструкцией устанавливается единый порядок приёма, регистрации, рассмотрения и хранения поступивших в адрес Главы города Ульяновска (далее - Глава города) и администрации города Ульяновска (далее - администрация), должностных лиц администрации от российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее - заявитель), обращений в письменной форме, форме электронного документа и в устной форме (далее - обращение), запросов информации о деятельности Главы города, администрации и должностных лиц администрации (далее - запрос), а также текстов, направленных для ознакомления либо содержащих поздравление, соболезнование или положительную оценку деятельности (благодарность) и не соответствующих требованиям, предъявляемым Федеральным законом № 59-ФЗ к обращениям и Федеральным законом № 8-ФЗ к запросам (далее - необращение), а также контроля за соблюдением порядка рассмотрения обращений и запросов, анализа состояния работы с обращениями и запросами, организации проведения личного приёма граждан Главой города, должностными лицами администрации.

1.3. Основные термины, используемые в Инструкции:

1) обращение - направленное Главе города, в администрацию или должностному лицу администрации в письменной форме или форме электронного

документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение заявителя к Главе города, в администрацию, к должностным лицам администрации;

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

3) обращение в устной форме - обращение заявителя, оформленное по результатам проведения личных приёмов, выездных личных приёмов;

4) обращение в форме электронного документа - обращение заявителя, в котором документированная информация представлена в электронной форме;

5) обращение, не поддающееся прочтению, - обращение заявителя в письменной форме с неразличимым либо трудночитаемым текстом, а также обращение с пропусками текста, не позволяющими определить вопросы, содержащиеся в обращении;

6) коллективное обращение - совместное обращение двух и более заявителей по общему для них вопросу, а также обращение от имени трудовых коллективов, членов одной семьи, резолюции с публичных мероприятий, подписанные их организаторами и отвечающие требованиям, установленным Федеральным законом от 19.06.2004 № 54-ФЗ «О собраниях, митингах, демонстрациях, шествиях и пикетированиях»;

7) повторное обращение - обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу во второй раз;

8) неоднократное обращение - обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу три раза и более;

9) контрольное обращение - обращение, направленное Главой города или должностным лицом администрации для рассмотрения должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с просьбой предоставить документы или материалы о результатах рассмотрения обращения;

10) сообщение - устное сообщение, поступившее от заявителя через многоканальную телефонную линию администрации города Ульяновска и не подлежащее регистрации в модуле «Обращения граждан»;

11) служебный документ - официальный документ, используемый в текущей деятельности администрации или должностных лиц администрации;

12) рассмотрение обращения - действия Главы города, администрации, должностного лица администрации, результатом которых является объективное, всестороннее и своевременное принятие решения по существу поставленных в обращении вопросов;

13) принятие мер - выполнение действий в соответствии с принятым по результатам рассмотрения обращения решением «поддержано» - полное фактическое удовлетворение поставленных в обращении вопросов, то есть фактически реализованные предложения, фактически удовлетворённые заявления или жалобы;

14) результат рассмотрения обращения - принятие в отношении обращения Главой города, администрацией или должностным лицом администрации, в компетенцию которого входит решение поставленного в обращении вопроса, одного из следующих решений: «поддержано», «разъяснено», «не поддержано»;



15) «поддержано» - решение по результатам рассмотрения обращения, в соответствии с которым предложение заявителя признано целесообразным, а заявление или жалоба заявителя - обоснованными и подлежащими удовлетворению;

16) «разъяснено» - решение по результатам рассмотрения обращения, в соответствии с которым заявитель проинформирован о порядке реализации или удовлетворения предложения, заявления или жалобы;

17) «не поддержано» - решение по результатам рассмотрения обращения, в соответствии с которым предложение признано нецелесообразным, а заявление или жалоба - необоснованными и не подлежащими удовлетворению;

18) письменный ответ на обращение - служебный документ, направленный заявителю в письменной форме по указанному в обращении и почтовому адресу или по адресу электронной почты следующего содержания:

а) о результатах рассмотрения обращения и принятых в случае необходимости мерах, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя, с информацией по существу поставленных в обращении вопросов и правовым обоснованием;

б) о возвращении заявителю жалобы в письменной форме или в форме электронного документа с разъяснением права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суде в случае, если невозможно направление жалобы в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, в соответствии с запретом о направлении жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется;

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

г) о недопустимости злоупотребления правом, если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, без ответа по существу поставленных в нём вопросов;

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

е) о прекращении переписки по данному вопросу, если в обращении содержится вопрос, на который заявителю неоднократно (три раза и более) давались ответы в письменной форме или 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;

ж) о невозможности дать ответ по существу поставленного в обращении вопроса в связи с недопустимостью разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

з) о невозможности дать ответ по существу поставленного в обращении вопроса в связи с тем, что текст обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы;

19) устный ответ на обращение - ответ на обращение в устной форме, данный заявителю в ходе личного приёма;

20) объективность - достоверность полученной официальным, открытым способом, в результате непосредственного знакомства с фактами информации, оценка фактов, документов в части их подлинности и соответствия установленным требованиям, с исключением одностороннего мнения;

21) всесторонность - разрешение по существу всех вопросов, поставленных в обращении, принятие во внимание доводов всех участников, исследование и оценка информации на объективность, достоверность и достаточность;

22) правовая обоснованность - обоснованность принятого решения в соответствии с законодательством Российской Федерации: наличие ссылок на конкретные нормы права, правомерность применения тех или иных правовых актов в конкретной ситуации заявителя;

23) направление обращения по компетенции - направление администрацией, должностным лицом администрации обращения с сопроводительным документом в государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующим должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

24) сопроводительный документ - служебный документ, направляемый в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с приложением обращения для его рассмотрения либо направляемый в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, к полномочиям которых отнесено предоставление запрашиваемой информации, с приложением запроса;

25) типовой общероссийский тематический классификатор обращений граждан - утверждённый Администрацией Президента Российской Федерации перечень вопросов или подвопросов, объединённых в соответствующие вопросы, которые ставятся в обращении либо запросе, с отнесением их к соответствующей теме, тематике и разделу на основании аннотаций обращений с присвоением соответствующих четырёхзначных цифровых кодов подвопросам, вопросам, темам, тематикам и разделам;

26) уведомление - служебный документ, направляемый администрацией, должностным лицом администрации заявителю:

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



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

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

г) об отсрочке ответа на запрос с указанием её причины и срока предоставления запрашиваемой информации, который не может превышать 15 (пятнадцать) дней сверх установленного Федеральным законом № 8-ФЗ срока ответа на запрос;

27) исполнитель – должностное лицо администрации, уполномоченное на рассмотрение обращения;

28) аннотация – краткое содержание вопросов, поставленных заявителем в обращении, запросе;

29) анонимное обращение – обращение заявителя:

а) в письменной форме, не содержащее фамилию или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

б) в форме электронного документа, не содержащее фамилию, адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, или почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме;

в) в устной форме без предъявления документа, удостоверяющего личность заявителя (паспорта или иного документа);

30) запрос – обращение пользователя информацией в устной или письменной форме, в том числе в виде электронного документа, к Главе города, в администрацию либо к должностному лицу администрации о предоставлении информации о деятельности Главы города, администрации, должностных лиц администрации;

31) пользователь информацией – гражданин (физическое лицо), организация (юридическое лицо), общественное объединение, осуществляющие поиск информации о деятельности Главы города, администрации, должностных лиц администрации. Пользователями информацией являются также государственные органы, органы местного самоуправления, осуществляющие поиск указанной информации в соответствии с Федеральным законом № 8-ФЗ;

32) запрос документов и материалов – служебный документ, направляемый в другой государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу (за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия), о предоставлении необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов;

33) рассмотрение запроса – действия Главы города, должностного лица администрации, направленные на предоставление ответа на запрос, в котором содержится или к которому прилагается запрашиваемая информация либо в котором содержится мотивированный отказ в предоставлении указанной информации;

34) ответ на запрос – служебный документ, направляемый должностным лицом администрации пользователю информацией, в котором:

а) содержится или к которому прилагается запрашиваемая информация;

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

в) содержится мотивированный отказ в предоставлении указанной информации в случаях, если:

содержание запроса не позволяет установить запрашиваемую информацию о деятельности Главы города, администрации, должностных лиц администрации;

запрашиваемая информация не относится к деятельности Главы города, администрации, должностных лиц администрации;

запрашиваемая информация относится к информации ограниченного доступа;

запрашиваемая информация ранее предоставлялась пользователю информацией; в запросе ставится вопрос о правовой оценке актов, принятых Главой города, администрацией, о проведении анализа деятельности Главы города, администрации, должностных лиц администрации или проведении иной аналитической работы, непосредственно не связанной с защитой прав направившего запрос пользователя информацией;

в запросе не указан почтовый адрес, адрес электронной почты или номер факса для направления ответа на запрос либо номер телефона, по которому можно связаться с направившим запрос пользователем информацией;

35) результат рассмотрения запроса – направление должностным лицом администрации пользователю информацией ответа на запрос, в котором содержится или к которому прилагается запрашиваемая информация либо в котором содержится мотивированный отказ в предоставлении указанной информации;

36) официальный сайт – официальный сайт администрации в сети «Интернет» (<http://www.ulmeria.ru>), содержащий информацию о деятельности Главы города, администрации, должностных лиц администрации, электронный адрес которого включает доменное имя, право на которое принадлежит администрации;

37) обращение, находящееся в режиме ожидания, – обращение, принятое к рассмотрению администрацией или должностным лицом администрации, по которому в государственном органе, органе местного самоуправления и (или) у должностных лиц запрошены документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения;

38) модуль «Обращения граждан» – автоматизированная информационно-поисковая система «Обращения граждан» в системе электронного документооборота CompanyMedia администрации и отраслевых (функциональных) органов администрации города Ульяновска, используемая в администрации для обработки поступающих обращений, запросов, необращений;



39) должностное лицо администрации – лицо, наделённое исполнительно-распорядительными полномочиями по решению вопросов местного значения и (или) по организации деятельности органа местного самоуправления;

40) «Личный кабинет» - информационный ресурс, который размещён на официальном сайте и предназначен для направления Главе города, в администрацию, должностным лицам администрации обращений в форме электронного документа и предоставления заявителю доступа к информации о ходе и результатах рассмотрения направленного с использованием «Личного кабинета» обращения;

41) сотрудник – муниципальный служащий (работник) администрации;

42) не обращение – текст, направляемый на ознакомление, либо содержащий положительную оценку деятельности (благодарность), либо поздравление, приглашение, либо соболезнование;

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

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

45) соболезнование – текст, не относящийся к предложениям, заявлениям, жалобам, содержащий сочувствие (сострадание) в связи с определённым событием (несчастьем);

46) текст, направляемый 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.

1.4. Глава города, должностные лица администрации обеспечивают рассмотрение обращений и запросов по вопросам, отнесённым к их компетенции, в соответствии с Конституцией Российской Федерации, законодательством Российской Федерации, а также настоящей Инструкцией.

1.5. Обращения и запросы рассматриваются Главой города, Первыми заместителями Главы города, заместителями Главы города, руководителями подразделений, другими должностными лицами администрации (далее также – должностные лица), в компетенцию которых входит решение вопросов, содержащихся в обращениях и запросах.

1.6. Организацию учёта, систематизации, рассмотрения и обобщения обращений и запросов, личного приёма Главы города в администрации, ведение делопроизводства по обращениям и запросам и обеспечение контроля за исполнением требований настоящей Инструкции осуществляет управление делопроизводства, обращений граждан и организаций администрации города Ульяновска (далее – управление).

1.7. Определение исполнителей, принятие решений о направлении обращений, запросов на рассмотрение должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях, запросах вопросов, осуществляются Главой города либо лицом, исполняющим его обязанности (далее – уполномоченное лицо),

на основании ознакомления с проектами поручений, подготовленными сотрудниками управления и представленными в установленном порядке на доклад.

1.8. Обращения и запросы, содержащие вопросы, входящие в компетенцию управления, рассматриваются управлением без направления на доклад уполномоченным лицам. Ответы заявителям направляются за подписью заместителя начальника управления делопроизводства, обращений граждан и организаций администрации города Ульяновска (далее – заместитель начальника управления) либо лица, исполняющего его обязанности, после согласования с начальником управления делопроизводства, обращений граждан и организаций администрации города Ульяновска (далее – начальник управления).

Необращения, поступившие в администрацию, доводятся до сведения должностных лиц, которым они адресованы. Ответы на обращения даются управлением, если иное не предусмотрено в поручении должностного лица.

1.9. Ведение делопроизводства по обращениям и запросам, поступившим исполнителям, осуществляется непосредственно исполнителями либо иными сотрудниками по их поручению.

1.10. Установленный настоящей Инструкцией порядок рассмотрения обращений и запросов распространяется на все обращения, поступившие в адрес Главы города, администрации, должностных лиц администрации за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами, предусматривающими специальный порядок рассмотрения.

1.11. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в адрес Главы города, администрации, должностных лиц администрации с критикой их деятельности либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

1.12. При рассмотрении обращения не допускается разглашение содержащихся в нём сведений, а также сведений о частной жизни заявителя и других лиц, к частной жизни которых относятся эти сведения, без их согласия.

Не является разглашением сведений направление обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

1.13. Реализация гражданами права на обращение не должна нарушать права и свободы других лиц.

1.14. Работа с обращениями и запросами, поступившими в адрес Главы города, должностных лиц администрации, является прямой служебной обязанностью исполнителей, которые несут установленную законодательством Российской Федерации ответственность за своевременность и полноту рассмотрения обращений и запросов.

1.15. Учёт и регистрация обращений, запросов и необращений, поступивших в адрес Главы города, администрации, должностных лиц администрации, осуществляется с использованием системы электронного документооборота CompanyMedia (далее – СЭД CompanyMedia) в модуле «Обращения граждан».



2. Приём и регистрация обращений

2.1. Обращение в письменной форме в адрес Главы города, администрации, должностных лиц администрации может быть доставлено непосредственно заявителем, его представителем, может поступить по почте, а также может быть передано нарочно в ходе проведения должностными лицами администрации информационных или иных мероприятий с участием населения.

2.2. Обращение в устной форме передаётся заявителем в ходе личного приёма.

2.3. Обращения в форме электронного документа направляются путём заполнения формы в разделе «Обращения» официального сайта (<http://www.ulmeria.ru>).

После авторизации заявителя в личном кабинете ему предоставляется доступ к информации о ходе и результатах рассмотрения направленного через «Личный кабинет» обращения.

Обращения в форме электронного документа, направленные Главе города и в администрацию без заполнения формы в разделе «Обращения» официального сайта администрации города Ульяновска (<http://www.ulmeria.ru>) и (или) минуя «Личный кабинет», к рассмотрению не принимаются.

При этом на официальном сайте указывается, что обращения в форме электронного документа направляются только путём заполнения формы в разделе «Обращения» и (или) через «Личный кабинет».

2.4. Обращения в форме электронного документа, указанные в абзаце первом пункта 2.3 настоящего раздела, распечатываются сотрудниками управления в целях дальнейшей систематизации и регистрации в порядке, предусмотренном настоящей Инструкцией.

2.5. Обращения в письменной форме и обращения в форме электронного документа, содержащие в адресной части пометку «Лично», рассматриваются на общих основаниях в соответствии с настоящей Инструкцией.

2.6. Обращения в письменной форме, поступившие в адрес Главы города, администрации, должностных лиц администрации по почте, принимаются в управлении, где осуществляется их систематизация и регистрация в модуле «Обращения граждан».

2.7. При приёме текста в письменной форме сотрудником управления:

проверяется правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки;

возвращаются на почту невскрытыми ошибочно поступившие (не по адресу) письма;

вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), к тексту письма прилагаются конверты и другие документы, направленные заявителем (копии паспорта, военного билета, трудовой книжки и пр.);

составляется акт в двух экземплярах в случае отсутствия текста в письме, наличия в конвертах денежных знаков, ценных бумаг и (или) отсутствия документов, указанных в тексте, один экземпляр акта приобщается к делу, другой направляется

в адрес заявителя с сопроводительным письмом соответствующего содержания за подписью начальника управления.

2.8. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверте работа с почтовым отправлением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения уполномоченным на то лицом.

2.9. Тексты в письменной форме, в форме электронного документа, содержащие обращения и необращения, подлежат регистрации сотрудником управления в модуле «Обращения граждан» в течение 3 (трёх) календарных дней с момента их поступления в администрацию.

В случае поступления в администрацию текстов в письменной форме или в форме электронного документа, содержащих обращения и необращения, в выходные или праздничные дни их регистрация производится в течение 3 (трёх) календарных дней, следующих за выходными и праздничными днями.

2.10. Обращения в устной форме подлежат регистрации сотрудником управления в день их поступления в администрацию с указанием даты и времени поступления.

2.11. При регистрации обращений в письменной форме, в форме электронного документа, в устной форме, а также необращений в электронную регистрационную карточку (далее – ЭРК) модуля «Обращения граждан» вносятся следующие данные:

- дата регистрации;
- фамилия(и), имя (имена), отчество(а) заявителя(ей) (последнее – при наличии);
- пол заявителя (мужской, женский);
- почтовый(е) адрес(а) заявителя(ей) и (или) адрес электронной почты;
- вид документа (обращение, необращение, муниципальная услуга);
- вид обращения (заявление, предложение, жалоба);
- тип обращения (индивидуальное, коллективное, анонимное (без фамилии или адреса);
- льготная принадлежность;
- форма документа (письменная, устная, в форме электронного документа, СЭД, личный приём);
- признак «многопишущий заявитель»;
- канал поступления (вид доставки) (почта, сеть «Интернет», личный приём, телефон, «Личный кабинет», получено в администрации и др.);
- если обращение переадресовано из другого органа:
- источник поступления;
- входящий номер сопроводительного письма;
- Ф.И.О. (последнее при наличии) исполнителя;
- сведения об адресате (орган, руководитель органа, заместитель руководителя органа либо иные адресаты);
- количество листов либо формат и объём электронного файла;
- наличие приложений либо вложений (описание приложения, количество листов либо формат и объём электронного файла).



2.12. Поступившие в администрацию тексты обращений подлежат сканированию с созданием электронного образа документа и прикреплению к ЭРК в модуле «Обращения граждан».

2.13. Сотрудники управления, ответственные за регистрацию текстов в письменной форме и в форме электронного документа, проставляют учётный штамп с указанием даты регистрации текста заявителя и регистрационного номера документа и осуществляют систематизацию и обобщение текстов заявителей на этапе их прочтения и разделение:

на обращения, подлежащие рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом № 59-ФЗ;

на обращения, которые в соответствии с частью 2 статьи 1 Федерального закона № 59-ФЗ подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами;

на запросы, подлежащие рассмотрению в соответствии с Федеральным законом № 8-ФЗ;

на запросы, подлежащие рассмотрению в соответствии с порядком, установленным Федеральным законом № 8-ФЗ, с учётом особенностей, предусмотренных иными федеральными конституционными законами, федеральными законами и принимаемыми в соответствии с ними нормативными правовыми актами Российской Федерации;

на обращения иностранных граждан и лиц без гражданства, которые в соответствии с частью 3 статьи 1 Федерального закона № 59-ФЗ подлежат рассмотрению в порядке, установленном международными договорами Российской Федерации или федеральными законами.

2.14. В случае необходимости предоставления результатов рассмотрения обращения в государственные органы Российской Федерации и должностным лицам, указанным в пункте 4.30 раздела 4 настоящей Инструкции, сотрудниками управления при регистрации обращения ставится пометка «Особый контроль».

При условии постановки обращения, запроса на контроль сотрудником управления готовится проект поручения, в котором указываются срок рассмотрения обращения, запроса и исполнитель, в компетенцию которого входит рассмотрение обращения, запроса.

2.15. Систематизация и обобщение обращений заявителей обеспечивается определением и внесением в ЭРК на основе анализа:

- 1) кратности поступления обращения (первичное, повторное, неоднократное);
- 2) вопроса, содержащегося в обращении (запросе), либо подвопросов, если вопрос их объединяет, в соответствии с типовым общероссийским тематическим классификатором обращений граждан, организаций и общественных объединений;
- 3) цифрового кода вопроса, содержащегося в обращении (запросе), либо цифрового кода подвопросов, если вопрос их объединяет, в соответствии с тематическим классификатором обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц;
- 4) вида каждого вопроса:

а) предложение;

б) заявление;

в) жалоба;

г) необращение;

5) типа соответствующего вида каждого вопроса;

6) по каждому вопросу предмета ведения (уровня компетенции);

7) решения, принятого по обращению;

8) выявления необращений (НО) с внесением в ЭРК:

а) вопросов в соответствии с типовым общероссийским тематическим классификатором обращений;

б) типов вопросов:

«положительная оценка деятельности (благодарность)» (НО1);

«поздравление» (НО2);

«приглашение» (НО3);

«соболезнование» (НО4);

«материалы на ознакомление» (НО6);

9) выявления обращений, для которых статьёй 11 Федерального закона № 59-ФЗ предусмотрен отдельный порядок рассмотрения.

2.16. По завершении процедуры регистрации обращению автоматически присваивается соответствующий номер с указанием актуальной даты регистрации. Затем сотрудником управления распечатывается ЭРК на бумажном носителе, которая прикладывается к обращению, и в установленном порядке кладётся в почту уполномоченному лицу.

2.17. По результатам ознакомления с представленными на доклад текстом обращения и прилагаемыми к нему документами уполномоченное лицо утверждает либо отклоняет предложенный управлением проект поручения, указав иного исполнителя и (или) иной срок рассмотрения обращения.

2.18. После возвращения почты с доклада уполномоченного лица подписанные им собственноручной подписью, простой электронной подписью или усиленной квалифицированной электронной подписью, ЭРК сканируются сотрудником управления, сканированные образы документов размещаются в модуле «Обращения граждан» в целях оперативной электронной рассылки документов исполнителям.

3. Постановка на контроль и продление сроков рассмотрения обращений

3.1. Уполномоченным лицом на контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, а также обращения, имеющие общественное, политическое значение и затрагивающие интересы неограниченного круга лиц.

3.2. При поступлении от исполнителя обоснованной и мотивированной просьбы о продлении срока рассмотрения обращения (при направлении запроса документов и материалов в государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, при необходимости организации и проведения схода граждан,



определения дополнительных источников финансирования, проведения мероприятий, требующих времени или источника информации для принятия решения по заявленным в обращении вопросам) он может быть продлён, но не более чем на 30 (тридцать) календарных дней. При этом уполномоченным лицом устанавливается новый срок контроля и соответствующая корректировка по дате исполнения обращения вносится в модуль «Обращения граждан» сотрудником управления после утверждения данного решения уполномоченным лицом.

3.3. Уведомление о мотивированном (с обоснованием объективных причин) продлении срока рассмотрения обращения направляется исполнителем в адрес заявителя после утверждения уполномоченным лицом продления срока, но не позднее чем за 3 (три) календарных дня до его истечения.

Если за рассмотрением обращения установлен особый контроль, то исполнитель обязан не позднее чем за 10 (десять) календарных дней до истечения окончательного срока согласовать через сотрудника управления продление срока рассмотрения обращения.

4. Рассмотрение обращения (подготовка, направление ответа заявителю и подготовка информации по результатам рассмотрения обращения).

Снятие обращения с контроля. Направление документов в архив

4.1. Обращение может рассматриваться исполнителем непосредственно в администрации либо с выездом по адресу, указанному в обращении.

4.2. Обращение рассматривается в течение 30 (тридцати) календарных дней со дня его регистрации в администрации, за исключением случаев, указанных в подпунктах 4.2.1, 4.2.2 настоящего пункта. Информация о результатах исполнения поручения по рассмотрению обращения представляется исполнителем в администрацию для доклада уполномоченному лицу не позднее чем за 5 (пять) календарных дней до истечения последнего дня установленного срока, за исключением обращений, указанных в подпунктах 4.2.1, 4.2.2 настоящего пункта, и если иное не предусмотрено законодательством или не указано в поручении уполномоченного лица.

Первым днём течения срока рассмотрения обращения, направления его по компетенции является день его регистрации в управлении.

Если последний день срока исполнения обращения приходится на нерабочий день, то оно подлежит исполнению не позднее рабочего дня, предшествующего нерабочему дню.

4.2.1. В течение 5 (пяти) рабочих дней со дня регистрации в администрации рассматриваются обращения по вопросам:

- перебоев в электроснабжении;
- перебоев в водоснабжении;
- перебоев в газоснабжении;
- перебоев в теплоснабжении.

4.2.2. Коллективное обращение, поступившее в адрес Главы города, администрации и должностного лица администрации, рассматривается в течение 20 (двадцати) календарных дней со дня его регистрации в администрации.

4.3. В случае, если текст обращения в письменной форме не поддаётся прочтению, ответ на обращение не даётся и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чём в течение 7 (семи) календарных дней со дня регистрации обращения исполнителем сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

4.4. В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не даётся и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чём исполнителем в течение 7 (семи) календарных дней со дня регистрации обращения в администрации сообщается гражданину, направившему обращение.

4.5. Обращение в письменной форме по вопросам, не относящимся к компетенции администрации, направляется исполнителем в течение 7 (семи) календарных дней со дня его регистрации в администрации в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением заявителя о переадресации обращения, за исключением случая, предусмотренного в пункте 4.3 настоящего раздела.

4.6. Обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение 5 (пяти) дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и в адрес Губернатора Ульяновской области с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресовании его обращения, за исключением случая, указанного в пункте 4.3 настоящего раздела.

4.7. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 (семи) календарных дней со дня регистрации исполнителем возвращается заявителю, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения, за исключением случая, указанного в пункте 4.9 настоящего раздела.

4.8. На поступившее в адрес Главы города, администрации или должностного лица администрации обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределённого круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределённого круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещён с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона № 59-ФЗ на официальном сайте.

4.9. В случае поступления в адрес Главы города, администрации или должностного лица администрации письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещён в соответствии с пунктом 4.8 настоящего раздела на официальном сайте, гражданину, направившему обращение, исполнителем



в течение 7 (семи) календарных дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта, на котором размещён ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

В случае, предусмотренном абзацем первым настоящего пункта, ответ на обращение направляется заявителю при наличии просьбы о его направлении.

4.10. Глава города, должностное лицо администрации при получении обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица администрации, а также членов его семьи может оставить обращение без ответа по существу поставленных в нём вопросов и сообщить заявителю о недопустимости злоупотребления правом.

Дополнительно уполномоченное лицо может принять решение о направлении обращения:

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

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

4.11. Обращения, содержащие аудиозаписи и (или) видеозаписи, ссылку (гиперссылку) на контент интернет-сайтов, являющихся хранилищем файлов аудиозаписей и видеозаписей, иных информационных файлов, рассматриваются при наличии изложения сути заявления, жалобы в письменном виде или в форме электронного документа.

В случае, отсутствия в обращении, указанном в абзаце первом настоящего пункта, сути заявления, предложения, жалобы заявителю исполнителем направляются разъяснения о необходимости соблюдения статьи 7 Федерального закона № 59-ФЗ при направлении обращений в адрес Главы города, должностных лиц администрации.

4.12. В случае, если в обращении содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, уполномоченное на то лицо может принять решение о бесосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направленные обращения направлялись в адрес Главы города или одному и тому же должностному лицу администрации. О данном решении исполнителем уведомляется заявитель, направивший обращение.

4.12.1. При получении обращения, указанного в пункте 4.12 настоящего раздела, исполнитель направляет заявителю ответ с предупреждением о возможности прекращения переписки с ним по конкретному вопросу при получении в дальнейшем обращения, содержащего вопрос, на который заявителю неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы и обстоятельства и указанное

обращение и ранее направленные обращения направлялись в адрес Главы города или одному и тому же должностному лицу администрации.

4.12.2. В случае, если заявитель повторно направляет обращение, указанное в пункте 4.12 настоящего раздела, несмотря на направленное в его адрес предупреждение о прекращении переписки по конкретному вопросу, исполнитель готовит докладную записку на имя должностного лица, уполномоченного на принятие решения о бесосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем, содержащую анализ содержания первичного, повторного и неоднократного обращения, находившихся на рассмотрении у исполнителя, на предмет отсутствия в них новых доводов и обстоятельств, рассмотрения всех трёх обращений одним и тем же должностным лицом администрации, а также обзор содержания направленных в адрес заявителя ответов, в том числе с предупреждением о прекращении переписки с заявителем по конкретному вопросу.

4.12.3. В случае принятия должностным лицом, уполномоченным на принятие решения о бесосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем, положительного решения, исполнитель направляет в адрес заявителя уведомление о прекращении с ним переписки по конкретному вопросу за подписью должностного лица, уполномоченного на принятие решения, о бесосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем.

В случае принятия должностным лицом, указанным в абзаце первом настоящего подпункта, отрицательного решения, исполнителем готовится в адрес заявителя ответ по существу поставленных в обращении вопросов в соответствии с требованиями настоящей Инструкции.

4.12.4. В дальнейшем при получении в адрес Главы города, администрации, должностных лиц администрации обращения от заявителя, содержащего вопрос, переписка по которому с заявителем была в установленном порядке прекращена, обращение сотрудником управления списывается «в дело», а в адрес заявителя направляется уведомление о прекращении с ним переписки по конкретному вопросу на основании части 5 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ с указанием реквизитов (номера и даты регистрации) письма, ранее направленного в его адрес.

4.13. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законом тайну, исполнителем сообщается заявителю о невозможности дать ответ по существу поставленного в обращении вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

4.14. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, заявитель может вновь направить обращение Главе города, в администрацию или должностному лицу администрации.

4.15. В случае выявления нарушений прав заявителя или порядка рассмотрения ранее направленного обращения, возникновения вновь открывшихся обстоятельств повторное обращение регистрируется в СЭД CompanyMedia и направляется на рассмотрение в порядке, установленном настоящей Инструкцией.



4.16. В тексте поручения по рассмотрению обращения уполномоченного лица может присутствовать информация об установлении сокращённых сроков предоставления информации по результатам рассмотрения обращения, в том числе «Срочно» («Незамедлительно») или «Оперативно», которые предусматривают соответственно 3-дневный и 10-дневный сроки исполнения со дня подписания поручения; поручения по рассмотрению обращения «Зайдите» и «Пропу переговоры» - в течение 1 (одного) календарного дня с даты подписания поручения уполномоченным лицом.

Уполномоченное лицо может сократить сроки предоставления информации по результатам рассмотрения обращения и подготовки ответа заявителю.

4.17. При направлении обращения для рассмотрения в государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам этих органов, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, сроки предоставления информации по результатам рассмотрения обращения (с резолюциями «Под свой контроль», «Прошу рассмотреть в соответствии с Вашей компетенцией» и другие) не устанавливаются. По истечении установленного законодательством максимального срока рассмотрения обращения в вышеуказанные органы или должностным лицам этих органов может быть направлен запрос о принятых мерах по результатам рассмотрения обращения в порядке обеспечения гарантий защиты прав заявителя.

4.18. Если в соответствии с запретом, предусмотренным частью 6 статьи 8 Федерального закона № 59-ФЗ, невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается сотрудником управления заявителю с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в судебном порядке.

4.19. Решение о прекращении рассмотрения обращения по личному заявлению заявителя принимается уполномоченным лицом либо должностным лицом администрации, которому оно адресовано.

4.20. В случае, если в обращении в письменной форме не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не даётся, и оно списывается «в дело» заместителем начальника управления после согласования с начальником управления. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершённом противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению сотрудником управления в государственный орган в соответствии с его компетенцией по согласованию с уполномоченным лицом.

4.21. При рассмотрении обращения исполнитель: обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в том числе с участием заявителя в случае необходимости; и установленном законодательством Российской Федерации порядке запрашивает в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения

обращения документы и материалы в государственных органах, органах местного самоуправления и у должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

осуществляет в случае необходимости выезд к заявителю или на место, указанное в обращении;

принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя, или разъясняет его права, предусмотренные законодательством Российской Федерации;

обеспечивает подготовку письменного ответа заявителю по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пунктах 4.4, 4.8, 4.9 и 4.13 настоящего раздела;

уведомляет заявителя о продлении срока рассмотрения обращения;

докладывает уполномоченному лицу в соответствии с поручением (в виде устного доклада или обобщённой информации в письменной форме) о результатах исполнения поручения по рассмотрению обращения;

в случае размещения ответа на обращение на официальном сайте в соответствии с пунктами 4.8 и 4.9 настоящего раздела сообщает заявителю электронный адрес официального сайта, на котором размещён ответ на вопрос, поставленный в обращении.

4.22. Исполнитель при подготовке проекта ответа:

1) чётко, последовательно, кратко и исчерпывающе излагает ответы на все поставленные в обращении вопросы, раскрывает все установленные обстоятельства, отражает все доводы заявителя;

2) указывает, какие меры приняты к виновным лицам для защиты и восстановления нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя при подтверждении фактов, изложенных в обращении;

3) указывает со ссылкой на конкретные нормы права по каким причинам вопрос, содержащийся в обращении, не может быть удовлетворён, разъясняя право гражданина на обжалование принятого по обращению решения или действия (бездействия) в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

4) разъясняет порядок реализации прав, свобод и законных интересов заявителя со ссылкой на конкретные нормы права;

5) представляет информацию о полученных сведениях в случае, если рассмотрение обращения производилось с выездом на место, прикладывая при необходимости материалы, подтверждающие положительное решение вопроса.

4.23. Исполнители (соисполнители) по согласованию готовят общий ответ. В этом случае соисполнители не позднее чем за 5 (пять) календарных дней до истечения установленного в поручении срока рассмотрения обращения обязаны предоставить исполнителю, указанному в поручении первым, все необходимые документы для подготовки окончательного (обобщённого) ответа заявителю и доклада уполномоченному лицу о результатах рассмотрения обращения.

На каждого соисполнителя возлагается равная ответственность за подготовку ответа в той части обращения, решение которой входит в его полномочия.



4.24. Ответ заявителю и информация по результатам рассмотрения обращения подписываются исполнителем, указанным в ЭРК уполномоченным лицом. В случае временного отсутствия исполнителя допускается подписание ответа заявителю и информации по результатам рассмотрения обращения лицом, исполняющим его обязанности.

4.25. Регистрация и отправка ответа заявителю осуществляется в течение 1 (одного) рабочего дня с момента подписания документа.

После направления ответа на электронный адрес заявителя исполнителем сохраняется снимок экрана почтовой программы, подтверждающий отправку ответа, который затем приобщается к материалам по обращению и передается в управление.

4.26. Направление (переадресация) обращения другому должностному лицу администрации допускается только по согласованию с уполномоченным лицом при условии подтверждения обоснованности переадресации.

Максимальный срок возврата в управление обращения, ошибочно направленного должностному лицу администрации, составляет 3 (три) рабочих дня. При этом обращение возвращается с сопроводительным письмом, содержащим обоснование переадресации обращения другому должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленного в обращении вопроса, со ссылкой на правовой акт.

При отсутствии объективного обоснования и пропуска срока, указанного в абзаце втором настоящего пункта, обращение к возврату не принимается.

4.27. По итогам рассмотрения обращения исполнителем готовится обобщенная информация уполномоченному лицу согласно поручению по рассмотрению обращения, указанному в ЭРК, с приложением копии ответа заявителю и размещается в СЭД CompanyMedia.

4.28. При оценке ответов заявителям и информации по результатам рассмотрения обращений сотрудники управления осуществляют:

- 1) проверку соблюдения сроков рассмотрения обращения;
- 2) проверку документов на наличие необходимых реквизитов:
 - а) бланка администрации или должностного лица администрации;
 - б) даты и исходящего номера;
 - в) ссылки на дату и номер обращения;
 - г) ссылки на источник поступления обращения;
 - д) должности, фамилии и инициалов, подписи исполнителя;
- 3) анализ содержания ответа заявителю и информации по результатам

рассмотрения обращения по следующим критериям:

- а) полнота освещения всех вопросов, поставленных в обращении;
- б) раскрытие всех установленных обстоятельств;
- в) отражение всех доводов заявителя;
- г) оценку принятия решения по результатам рассмотрения обращения:
 - а) «поддержано»;
 - б) «не поддержано»;
 - в) «разъяснено»;

5) анализ полноты принятых мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителей, в случае принятия решения по результатам рассмотрения жалобы «поддержано»;

6) проверку наличия разъяснений о порядке реализации прав, свобод и законных интересов заявителя в случае принятия решения по результатам рассмотрения заявления «разъяснено»;

7) проверку наличия разъяснений о праве гражданина на обжалование в административном и (или) судебном порядке решения «не поддержано»;

8) проверку наличия ссылок на конкретные правовые акты и правильность их реквизитов;

9) оценку правомерности применения данных норм права и конкретной ситуации;

10) проверку наличия документов и материалов, необходимых для принятия конкретного решения по обращению.

4.29. По результатам проверки ответов заявителям и информации по результатам рассмотрения обращения сотрудники управления дают оценку:

- 1) своевременности рассмотрения обращения;
- 2) всесторонности рассмотрения обращения;
- 3) объективности рассмотрения обращения;
- 4) правовой обоснованности принятых по результатам рассмотрения обращения мер.

При ответе заявителю не допускается предоставление противоречивой по содержанию информации.

Запрещается направлять заявителям ответы с исправлениями (в том числе в реквизитах).

4.30. Информация по итогам выполнения поручений Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, Руководителя Администрации Президента Российской Федерации, заместителей Председателя Правительства Российской Федерации, депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, сенаторов Российской Федерации, Уполномоченного по правам человека Российской Федерации, иных государственных органов Российской Федерации или должностных лиц указанных государственных органов Российской Федерации о результатах рассмотрения обращений подписывает Глава города или лицо, исполняющее его обязанности.

4.31. Ответ заявителю на его обращение в государственный орган Российской Федерации и (или) к должностным лицам, указанным в пункте 4.30 настоящего раздела, печатается на бланке установленной формы в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в администрации города Ульяновска.

4.32. Обращения в адрес государственных органов Российской Федерации и должностных лиц, указанных в пункте 4.30 настоящего раздела, подлежат постановке уполномоченным лицом на особый контроль и рассматриваются исполнителем в течение 20 календарных дней со дня регистрации в администрации.



4.33. Ответ на коллективное обращение направляется на имя одного из подписавших его лиц, чей почтовый адрес указан в обращении, с просьбой довести ответ до сведения других заявителей. Если в коллективном обращении указано конкретное лицо или адрес, на который следует направить ответ, он направляется на указанный адрес или конкретному лицу.

4.34. Исполнитель делает отметку об исполнении поручения по рассмотрению обращения в электронной карточке резолюции, прикрепляет сканированные образы ответа заявителю, информацию по результатам рассмотрения обращения, создаёт краткий отчёт об исполнении, снимает с контроля внутренние поручения в адрес нижестоящих исполнителей и направляет информацию по результатам рассмотрения обращения с приложением копии ответа заявителю в управление.

4.35. Направление ответа заявителю без подготовки информации по результатам рассмотрения обращения в адрес уполномоченного лица не является основанием для снятия обращения с контроля.

В случае, если информация по результатам рассмотрения обращения и ответ заявителю удовлетворяют критериям своевременности, объективности, всесторонности и правовой обоснованности, сотрудник управления готовит проект поручения о снятии обращения с контроля и докладывает информацию в установленном порядке уполномоченному лицу.

В случае, если информация по результатам рассмотрения обращения и (или) ответ заявителю не удовлетворяют хотя бы одному из критериев, обозначенных в абзаце втором настоящего пункта, сотрудник управления готовит проект поручения уполномоченному лицу о постановке обращения на дополнительный контроль либо документ возвращается на доработку.

4.36. Отметка «в дело» о списании документов по результатам рассмотрения обращения в архив управления ставится уполномоченным лицом при условии исполнения всех поручений по рассмотрению обращения.

4.37. Материалы по результатам рассмотрения обращений хранятся в текущем архиве управления в отдельных папках, сформированных по хронологическому или иному признаку, которые по истечении срока хранения уничтожаются.

4.38. Заявитель либо его представитель – лицо, полномочия которого подтверждены доверенностью, оформленной в установленном законодательством Российской Федерации порядке, либо законный представитель по письменному заявлению имеет право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если эти материалы непосредственно затрагивают его права и свободы и в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, а также снимать копии с названных документов и материалов с использованием собственных технических средств.



5. Организация личного приёма должностного лица администрации.

Проведение личного приёма сотрудниками управления.

Организация выездных личных приёмов

5.1. Личный приём проводится Главой города, Первыми заместителями Главы города, заместителями Главы города, начальниками структурных подразделений администрации или должностными лицами администрации, исполняющими их обязанности, в соответствии с графиком личного приёма, утверждённым Главой города.

Личный приём проводится также сотрудниками управления на основании должностной инструкции в соответствии с графиком личного приёма, указанным в пункте 5.13 настоящего раздела.

5.2. Кандидатуры заявителей на личный приём к должностным лицам администрации, указанным в абзаце первом пункта 5.1 настоящего раздела, утверждаются данными должностными лицами администрации в соответствии с их компетенцией на основании обращений в письменной и устной формах, а также обращений в форме электронного документа, содержащих просьбы заявителей о личном приёме, по которым принято решение «поддержано».

5.3. Личный приём проводится Главой города при наличии у заявителя ответов на обращение по рассматриваемому вопросу, подписанных Первыми заместителями Главы города, заместителями Главы города, начальниками структурных подразделений администрации, проводивших личный приём заявителя в соответствии с распределением между ними обязанностей.

В случае отсутствия указанных ответов заявителю личный приём проводится иным должностным лицом администрации по поручению Главы города.

5.4. Личный приём заявителя проводится Первыми заместителями Главы города, заместителями Главы города при наличии у заявителя ответов на его обращение, подписанных начальниками структурных подразделений администрации, к полномочиям которых относится решение поставленного в обращении вопроса. В случае отсутствия указанных ответов заявителю в письменной форме разъясняется порядок проведения личного приёма указанными должностными лицами.

5.5. Указанные в пунктах 5.3 и 5.4 настоящего раздела разъяснения подписываются исполнителями, к компетенции которых относится рассмотрение поставленных в обращениях вопросов.

5.6. Обращения, подлежащие рассмотрению на личном приёме должностных лиц администрации, предварительно рассматриваются исполнителем по существу поставленных в них вопросов. Исполнитель может запросить у заявителя необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в целях уточнения обстоятельств и фактов по обращению. Исполнителем готовятся предложения по положительному решению вопросов к личному приёму должностных лиц администрации, указанных в абзаце первом пункта 5.1 настоящего раздела.

5.7. Приглашение заявителя на личный приём осуществляется по телефону, факсу, посредством использования электронных систем связи или другими способами,

по не позднее чем за 2 (два) календарных дня до даты, назначенной в поручении уполномоченного лица.

В случае отказа заявителя от личного приёма (или неявки без предупреждения на личный приём) письменный ответ по результатам рассмотрения обращения готовится на основании имеющейся информации по существу поставленных в обращении вопросов с уведомлением заявителя о возможной неполноте информации, обусловленной его неявкой на личный приём, а также в указанном ответе перечисляются факты и обстоятельства, требующие пояснений заявителя для всестороннего и объективного рассмотрения его обращения.

5.8. Организация и подготовка личных приёмов:

Главы города, Первых заместителей Главы города, заместителей Главы города – осуществляется сотрудниками управления;

руководителей структурных подразделений администрации – осуществляется сотрудниками ответственными за работу с обращениями в отраслевых (функциональных) органах и подразделениях администрации (далее – лица, ответственные за работу с обращениями).

На личный приём к должностным лицам, указанным в абзацах втором и третьем настоящего пункта, можно также записаться с помощью электронной формы на официальном сайте.

5.9. Лица, ответственные за работу с обращениями, обеспечивают присутствие заявителя, должностных лиц, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, на личном приёме должностного лица администрации в установленные дату и время проведения личного приёма.

5.10. Лица, ответственные за работу с обращениями, формируют для должностного лица администрации, осуществляющего личный приём, папку, содержащую материалы в рамках рассмотрения обращения.

5.11. На личном приёме должностное лицо администрации, осуществляющее личный приём, представляется, предлагает заявителю повторно изложить суть обращения, оценивает имеющиеся у заявителя документы и материалы на предмет наличия нарушений законодательства, прав, свобод и (или) законных интересов заявителя, утверждает или отклоняет проекты решений, предложенные исполнителями, информирует заявителя о принятом решении.

Обращение в устной форме по итогам личного приёма ставится на контроль и рассматривается на общих основаниях в соответствии с настоящей Инструкцией.

5.12. Управление обеспечивает координацию деятельности лиц, ответственных за работу с обращениями, осуществляет контроль за исполнением поручений по рассмотрению обращений и соблюдением действующего порядка организации личного приёма и рассмотрения обращений.

5.13. Личный приём в приёмной по приёму граждан администрации города Ульяновска проводится сотрудниками отдела по работе с обращениями граждан управления в понедельник и среду с 08.00 до 12.00 часов, во вторник и четверг с 13.00 до 17.00 часов (кроме праздничных дней) в порядке живой очереди.

Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный приём в первоочередном порядке.

В случае, если правом на первоочередной приём обладают одновременно несколько заявителей, приём указанных заявителей производится в порядке их явки.

5.14. В ходе личного приёма заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность, на основании которого осуществляется оформление карточки личного приёма сотрудником отдела по работе с обращениями граждан управления.

При отсутствии документа, удостоверяющего личность заявителя, сотрудником управления, ведущим личный приём, заявителю разъясняется право направить обращение в администрацию в письменной форме или в форме электронного документа. При этом карточка личного приёма не заводится.

5.15. Сотрудник, обеспечивающий организацию и подготовку личного приёма, обеспечивает его содержательную сторону:

- 1) выясняет интересующие заявителей вопросы;
- 2) устанавливает наличие по интересующим заявителям вопросам решений государственного органа, администрации города Ульяновска, к компетенции которых относится рассмотрение данных вопросов;
- 3) оценивает имеющиеся у заявителей документы и материалы на предмет наличия нарушений законодательства Российской Федерации, прав, свобод и (или) законных интересов заявителей.

5.16. В случае подтверждения неоднократности обращения одного заявителя сотрудником управления проводится анализ всех поступивших ранее обращений данного заявителя.

5.17. После заполнения учётной карточки личного приёма заявитель ставит свою подпись, подтверждающую соответствие содержания карточки личного приёма изложению существа поставленных в обращении вопросов.

5.18. В случае получения ответа на все поставленные в обращении вопросы в ходе личного приёма и наличия согласия заявителя на устный ответ в карточке личного приёма делается запись: «Ответ на обращение получен в ходе личного приёма. От письменного ответа отказываюсь», которая подтверждается подписью заявителя.

5.19. В ходе личного приёма заявитель имеет право оставить письменное обращение. Письменное обращение подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

5.20. На втором экземпляре письменного обращения сотрудником управления ставится штамп установленной формы о приёме обращения в приёмной по приёму граждан администрации города Ульяновска.

При этом копирование текстов обращений и прилагаемых к ним материалов (приложений) сотрудником управления не производится.

5.21. Запись на приём к должностным лицам, указанным в пункте 5.1 настоящего раздела, по многоканальной телефонной линии администрации города Ульяновска не осуществляется.



6. Приём сообщений в устной форме посредством многоканальной телефонной линии

6.1. Сообщения в устной форме заявителя могут передать посредством многоканальной телефонной линии администрации города Ульяновска, которая функционирует ежедневно с 8.00 до 12.00 часов и с 13.00 до 17.00 часов, кроме выходных и праздничных дней: 8 (422) 73-75-80.

6.2. Сотрудником управления, обеспечивающим деятельность многоканальной телефонной линии администрации города Ульяновска, в случае необходимости осуществляется соединение заявителя по имеющимся каналам связи с должностными лицами администрации, в компетенцию которых входит решение вопросов, поставленных в устных сообщениях.

7. Порядок работы с запросами документов и материалов с результатах рассмотрения обращения и запросами документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения

7.1. Должностное лицо администрации по направленному в установленном порядке запросу государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц обязано в течение 10 (десяти) календарных дней со дня регистрации запроса в администрации предоставить 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 предоставления.

7.2. Должностное лицо администрации при направлении первичных обращений, поступивших в администрацию, по компетенции в иные государственные органы, органы местного самоуправления или их должностным лицам, в полномочия которых входит решение поставленных в обращении вопросов, вправе запрашивать у них документы и материалы о результатах рассмотрения направленных обращений по истечении установленного законодательством максимального срока рассмотрения обращения.

7.3. Должностное лицо вправе принять к рассмотрению поступившие в администрацию обращения, являющиеся:

1) неоднократными и содержащими вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации или должностного лица администрации, в адрес или на имя которых они поступили;

2) первичными и содержащими вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации или должностного лица администрации, в адрес или на имя которых они поступили, но содержащими информацию о предыдущем рассмотрении данных вопросов государственными органами, органами местного самоуправления или их должностными лицами, в компетенцию которых входит их решение.

Исполнитель направляет заявителям ответы по существу поставленных в них вопросов на основе полученных в порядке запроса материалов и документов от других государственных органов, органов местного самоуправления, их должностных лиц.

7.4. Администрация или должностное лицо администрации при принятии к рассмотрению обращений, указанных в пункте 7.3 настоящего раздела, направляет заявителям уведомление о продлении срока рассмотрения и направлении в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления запроса документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения, с последующим направлением ответа заявителю, подготовленного на основании представленных документов и материалов.

7.5. В случае, если ответ из органов государственной власти, органов местного самоуправления или их должностных лиц на обращение, находящееся в режиме ожидания, удовлетворяет критериям объективности, всесторонности и правовой обоснованности, должностное лицо администрации за подписью уполномоченного лица или лица, исполняющего его обязанности, направляет ответ заявителю.

7.6. В случае, если ответ из органов государственной власти, органов местного самоуправления или их должностных лиц на обращение, находящееся в режиме ожидания, не удовлетворяет хотя бы одному из критериев, указанных в пункте 7.5 настоящего раздела, уполномоченное лицо принимает решение о направлении обращения для нового рассмотрения в государственный орган, орган местного самоуправления или их должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, и повторно запрашивает в указанных органах документы и материалы о результатах рассмотрения данного обращения с уведомлением заявителя об этом.

8. Анализ обращений, результат рассмотрения обращений и качества принятых мер по рассмотрению обращений

8.1. Систематизация вопросов, содержащихся в обращениях, осуществляется на основе типового общероссийского тематического классификатора обращений граждан и анализа содержания обращений.

8.2. Предметом анализа содержания обращений являются абсолютные и относительные показатели количества вопросов, содержащихся в обращениях заявителей, поступивших за анализируемый период.

8.3. Количественные показатели вопросов, содержащихся в обращениях, определяются по общему количеству вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших за анализируемый период, по вопросам соответствующей систематизации, по районам, с которых поступили обращения, содержащие соответствующие вопросы.

8.4. Относительные показатели количества вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших за анализируемый период, определяются:

1) в целях выявления соответствующих предпочтений заявителей соответствующих районов, в пределах которых расположены места их жительства, пребывания или нахождения;

2) в целях выявления повышенной активности заявителей соответствующих районов города Ульяновска (далее – районы), в пределах которых расположены их места жительства, пребывания или нахождения.

8.5. Предпочтения заявителей соответствующих районов, в пределах которых расположены места их жительства, пребывания или нахождения, исследуются в соответствии с систематизацией вопросов путём расчёта следующих относительных показателей:

- 1) доли вопросов соответствующей систематизации, содержащихся в обращениях, поступивших с районов, в общем количестве вопросов;
- 2) доли вопросов соответствующей систематизации, содержащихся в обращениях, поступивших из соответствующих районов, в общем количестве вопросов, поступивших из данного района.

8.6. Анализ результатов рассмотрения обращений за анализируемый период осуществляется с использованием абсолютных и относительных показателей (долей) принятых по ним решений – «поддержано», «разъяснено», «не поддержано». Приводятся данные о количестве обращений, сроки принятия решений по которым в анализируемый период не наступили («находятся на рассмотрении»).

8.7. Отдельно обобщаются сведения о принятых администрацией мерах по обращениям.

8.8. Расчёт относительных показателей – доли соответствующего принятого решения в общем количестве принятых решений позволяет проводить сравнение результатов рассмотрения обращений независимо от количества рассмотренных обращений.

8.9. Относительные показатели результатов рассмотрения обращений могут обобщаться и сравниваться по соответствующим периодам, по соответствующим районам.

8.10. Анализ предпочтений заявителей соответствующих районов, в пределах которых расположены места их жительства, пребывания или нахождения, по вопросам соответствующей систематизации позволяет при периодическом сравнении по различным анализируемым периодам в динамике выявлять постоянные или ситуативные предпочтения заявителей соответствующих районов. При этом динамика изменения общего количества вопросов не будет влиять на динамику изменения предпочтений заявителей.

8.11. Анализ обращений и принятых по ним мер может осуществляться в следующих формах:

- 1) периодические (ежемесячные, ежеквартальные, годовые) информационно-статистические обзоры обращений заявителей;
- 2) оперативные информационные обзоры обращений заявителей;
- 3) тематические информационно-аналитические обзоры обращений заявителей;
- 4) информационные обзоры обращений заявителей.



9. Виды, формы контроля за организацией рассмотрения обращений в администрации и ответственность должностных лиц администрации за нарушение порядка рассмотрения обращений

9.1. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращения, направленного в администрацию для принятия мер, возлагается на должностное лицо администрации, назначенное соответствующим правовым актом ответственным за работу с обращениями.

9.2. Контроль за организацией порядка рассмотрения обращений, поступающих в администрацию, осуществляет управление, а также исполнители.

9.3. Контроль за исполнением поручения по рассмотрению обращения включает в себя следующие процедуры:

- 1) постановку поручения по рассмотрению обращения на контроль;
- 2) сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращения;
- 3) выезд (в случае необходимости) к заявителю (группе заявителей), от которого (которых) поступило обращение;
- 4) подготовку запросов о ходе рассмотрения обращения;
- 5) подготовку и обобщение данных о содержании и сроках рассмотрения обращения;
- 6) предоставление информации должностному лицу администрации для принятия решения.

9.4. Контроль за своевременностью и полнотой организации рассмотрения обращений включает в себя контроль:

- 1) за соответствием законодательству сроков рассмотрения обращений;
- 2) за своевременностью принятых мер при рассмотрении обращений.

9.5. Контроль за качеством и результатами организации работы с обращениями осуществляется в виде:

- 1) проверок:
 - а) объективности и полноты принятых мер при рассмотрении обращений;
 - б) соблюдения последовательности действий и сроков, установленных законодательством, при рассмотрении обращений;
 - в) соответствия законодательству работы с обращениями в администрации;
 - г) выявления причин несвоевременного и некачественного рассмотрения обращений;
- 2) совещаний по вопросам:
 - а) состояния исполнения поручений по рассмотрению обращений;
 - б) подготовки материалов по результатам рассмотрения обращений;
 - в) выработки единых подходов к устранению недостатков, выявленных в результате проверок.

9.6. В зависимости от периодичности используются следующие виды контроля за соблюдением сроков рассмотрения обращений:

- а) текущий (ежедневный);
- б) оперативный (еженедельный);
- в) упреждающий (подекадный).

Проведение проверок осуществляется по графику, согласованному с уполномоченным лицом.

Внеплановые проверки организуются и проводятся в случаях получения от заявителей жалоб либо по поручению должностного лица.

9.7. Должностные лица администрации привлекаются к ответственности при нарушении порядка рассмотрения обращений в соответствии с законодательством Российской Федерации.

9.8. Персональная ответственность должностных лиц администрации за рассмотрение обращений закреплена в их должностных инструкциях.

9.9. При выявлении нарушений положений Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ, настоящей Инструкции отделом по работе с обращениями граждан управления направляется докладная записка на имя уполномоченного лица, на основании которой рассматривается вопрос о применении дисциплинарного взыскания в установленном законодательством порядке.

10. Порядок рассмотрения запросов о деятельности Главы города, администрации и должностных лиц администрации

10.1. Запрос, составленный в письменной форме, подлежит регистрации в СЭД ComranуMedia в течение 3 (трёх) календарных дней со дня его поступления в администрацию. Запрос, поступивший в устной форме, подлежит регистрации в день его поступления с указанием даты и времени поступления в администрацию.

10.2. В случае, если запрос не относится к сфере деятельности Главы города и администрации, то он направляется исполнителем в течение 7 (семи) календарных дней со дня регистрации в администрации в государственный орган или орган местного самоуправления, должностному лицу, к полномочиям которых отнесено представление запрашиваемой информации.

О направлении (переадресовании) запроса исполнитель сообщает направившему запрос пользователю информацией в течение 7 (семи) календарных дней со дня регистрации запроса в администрации. В случае, если администрация не располагает сведениями о наличии запрашиваемой информации в другом государственном органе, органе местного самоуправления, об этом также сообщается направившему запрос пользователю информацией в течение 7 (семи) календарных дней со дня регистрации запроса в администрации.

10.3. Запрос подлежит рассмотрению в 30-дневный срок со дня его регистрации в администрации, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации.

10.4. В случае, если предоставление запрашиваемой информации невозможно в указанный срок, пользователь информацией уведомляется исполнителем об отсрочке ответа на запрос в течение 7 (семи) календарных дней со дня его регистрации в администрации с указанием причины такой отсрочки и срока предоставления запрашиваемой информации, который не может превышать 15 (пятнадцати) календарных дней сверх установленного срока для ответа на запрос.

10.5. Информация о деятельности Главы города, администрации и должностных лиц администрации подготавливается в виде ответа на запрос, в котором содержится или к которому прилагается запрашиваемая информация либо в котором содержится мотивированный отказ в предоставлении указанной информации.

10.6. Информация не предоставляется в случае, если:

- 1) содержание запроса не позволяет установить запрашиваемую информацию;
- 2) в запросе не указаны почтовый адрес, адрес электронной почты или номер факса для направления ответа на запрос либо номер телефона, по которому можно связаться с направившим запрос пользователем информацией;
- 3) запрашиваемая информация не относится к деятельности Главы города, администрации и должностных лиц администрации;
- 4) запрашиваемая информация относится к информации ограниченного доступа;
- 5) запрашиваемая информация ранее предоставлялась пользователю информацией;
- 6) в запросе ставится вопрос о правовой оценке актов, принятых администрацией, проведении анализа деятельности Главы города, администрации, должностных лиц администрации или проведении иной аналитической работы, непосредственно не связанной с защитой прав направившего запрос пользователя информацией.

10.7. Уполномоченным лицом по представлению исполнителя может быть принято решение о непредоставлении информации о деятельности Главы города, администрации, должностных лиц администрации по запросу, если эта информация опубликована в средствах массовой информации или размещена в сети «Интернет».

В этом случае в ответе на запрос указываются наименование, дата выхода и номер средства массовой информации, в котором опубликована запрашиваемая информация, и (или) электронный адрес официального сайта, на котором размещена запрашиваемая информация.

10.8. В случае, если запрашиваемая информация относится к информации ограниченного доступа, в ответе на запрос указываются вид, наименование, номер и дата принятия акта, в соответствии с которым доступ к этой информации ограничен.

В случае, если часть запрашиваемой информации относится к информации ограниченного доступа, а остальная информация является общедоступной, исполнитель включает в ответ пользователю информацией запрашиваемую информацию, за исключением информации ограниченного доступа.

10.9. По устному запросу по многоканальной телефонной линии администрации предоставляется следующая информация:

- а) о почтовом (электронном) адресе и режиме работы администрации;
- б) о порядке приёма заявителей должностными лицами администрации;
- в) об установленных законодательством Российской Федерации сроках рассмотрения обращений, запросов;
- г) о фамилиях, именах и отчествах (последнее - при наличии) должностных лиц, ответственных за работу с обращениями;
- д) о регистрационном номере поступившего в адрес администрации обращения и о том, в какой соответствующий государственный орган, орган местного



самоуправления или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, оно направлено на рассмотрение;

е) о порядке обжалования действий (бездействия) должностных и уполномоченных лиц.

10.10. Приём, обработка, регистрация, рассмотрение, снятие с контроля запросов, направление документов и материалов по результатам рассмотрения запросов в текущий архив производятся сотрудником управления в соответствии с требованиями настоящей Инструкции.

