



## АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА ЮЖНО-САХАЛИНСКА

### РАСПОРЯЖЕНИЕ

от 22.08.2019 № 538-р

Об утверждении Положения об организации работы по рассмотрению обращений граждан в администрации города Южно-Сахалинскаема

В соответствии со ст.16 Федерального закона от 06.10.2003 № 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации", Федеральными законами от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и от 09.02.2009 №8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления", ст.37 Устава городского округа "Город Южно-Сахалинск", в целях повышения качества рассмотрения в администрации города Южно-Сахалинска обращений граждан:

1. Утвердить Положение об организации работы по рассмотрению обращений граждан в администрации города Южно-Сахалинска (приложение).

2. Признать утратившими силу следующие распоряжения администрации города Южно-Сахалинска:

- от 18.07.2014 № 207-р «Об утверждении Положения об организации работы по рассмотрению обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц в администрации города Южно-Сахалинска»;

- от 10.08.2016 № 355-р «О внесении изменений в Положение об организации работы по рассмотрению обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц в администрации города Южно-Сахалинска», утвержденное распоряжением администрации города Южно-Сахалинска от 18.07.2014 № 207-р»;

- от 02.04.2018 № 165-р «О внесении изменений в Положение об организации работы по рассмотрению обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц в администрации города Южно-Сахалинска», утвержденное распоряжением администрации города Южно-Сахалинска от 18.07.2014 № 207-р».

3. Настоящее распоряжение разместить на официальном сайте администрации города Южно-Сахалинска.

4. Контроль исполнения распоряжения администрации города Южно-Сахалинска возложить на первого вице-мэра, руководителя аппарата администрации города Южно-Сахалинска.

Мэр города

С.А.Надсадин

Утверждено  
распоряжением администрации города  
Южно-Сахалинска  
от 22.08.2019 № 538-р

## **ПОЛОЖЕНИЕ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ ПО РАССМОТРЕНИЮ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДА ЮЖНО-САХАЛИНСКА**

### **1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

#### 1.1. Предмет регулирования

Настоящее Положение устанавливает основные требования к организации работы с обращениями граждан (далее - обращений), поступающих в адрес мэра, первых вице-мэров, вице-мэров администрации города Южно-Сахалинска.

В администрации города Южно-Сахалинска рассмотрение обращений осуществляется в соответствии с федеральными законами от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и от 09.02.2009 № 8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления" и настоящим Положением.

Порядок рассмотрения обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц определен Инструкцией по делопроизводству в администрации города Южно-Сахалинска в соответствии с федеральными законами от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и от 09.02.2009 № 8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления".

#### 1.2. Описание заявителей

Заявителями являются граждане Российской Федерации, а также иностранные граждане и лица без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или законодательством Российской Федерации, либо их представители, уполномоченные в установленном законодательством Российской Федерации порядке выступать от их имени при взаимодействии с соответствующими органами исполнительной власти и иными организациями (далее —

Заявители).

## **2. ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ ПО РАССМОТРЕНИЮ ОБРАЩЕНИЙ**

2.1. Состав, последовательность выполнения процедур (действий) по рассмотрению обращений

2.1.1. Рассмотрение обращений включает в себя следующие процедуры:

–рассмотрение письменных обращений (направленных почтовым отправлением, по факсу, электронной почтой, через систему электронного делопроизводства Правительства Сахалинской области (далее — СЭД ПСО), переданных лично от гражданина);

–рассмотрение обращений граждан в ходе выездного приема.

2.1.2. Процедура рассмотрения письменных обращений включает в себя следующие действия:

–прием и первичная обработка обращений;

–регистрация поступивших обращений;

–направление обращений на рассмотрение;

–рассмотрение обращения;

–постановка обращения на контроль;

–оформление и направление ответа на обращение;

–представление заявителю информации о рассмотрении направленного им обращения;

–оформление дела по обращению, хранение.

2.1.3. Процедура рассмотрения обращений в ходе выездных приемов граждан структурными подразделениями аппарата, отраслевыми (функциональными) органами администрации города включает в себя следующие действия:

–организация выездного приема;

–выездной прием;

–подготовка и направление письменного ответа на обращение, поступившее в ходе выездного приема.

2.2. Рассмотрение письменных обращений

2.2.1. Письменное обращение может поступить в администрацию города Южно-Сахалинска одним из следующих способов:

– в письменном виде по почте;

– в письменном виде по факсу;

– на официальный сайт администрации города Южно-Сахалинска

(<http://yuzhno-sakh.ru/>);

- на адрес электронной почты ([priem@yuzhno-sakh.ru](mailto:priem@yuzhno-sakh.ru));
- через СЭД ПСО;
- лично.

Основанием для приема и первичной обработки обращений является поступление письменного обращения в администрацию города Южно-Сахалинска.

2.2.2. Письменные обращения поступают в отдел по работе с документами и контролю Управления документационного обеспечения МКУ "Управление делами администрации города Южно-Сахалинска" (далее — канцелярия) и отдел по работе с обращениями Департамента по обращениям граждан и организационной работе аппарата администрации города Южно-Сахалинска (далее — приемная граждан).

Специалист канцелярии, ответственный за первичную обработку документов:

- вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), к тексту письма прилагает конверт;
- прикладывает к письму поступившие документы (паспорта, военные билеты, трудовые книжки, пенсионные удостоверения, фотографии и другие документы);
- в случае отсутствия в конверте письменного обращения составляет справку: "Письма в адрес администрации города Южно-Сахалинска нет", подписывает ее и прилагает к поступившим документам;
- составляет в двух экземплярах акт на письма, поступившие с денежными знаками (кроме изъятых из обращения), ценными бумагами (облигациями, акциями и т.д.), подарками, на заказные письма с уведомлением, в которых при вскрытии не обнаружилось письменного вложения, а также в случаях, когда в конвертах обнаруживается недостача документов, упомянутых авторами в описях на ценные письма;
- проверяет правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки, возвращает на почту невскрытыми ошибочно поступившие (не по адресу) письма;
- проводит сверку реестров на корреспонденцию, поступившую фельдъегерской связью.

После приема обращений специалистом канцелярии, отвечающим за прием документов, все поступившие обращения и документы, связанные с их рассмотрением, передаются в приемную граждан, а именно:

- обращения граждан;
- обращения граждан с сопроводительными письмами федеральных органов исполнительной власти, обращения граждан с сопроводительными письмами депутатов палат Федерального Собрания Российской Федерации - Совета Федерации и Государственной Думы

Российской Федерации, Сахалинской областной Думы, Правительства Сахалинской области, контролирующих и надзорных органов, депутатов Городской Думы города Южно-Сахалинска (далее — органы исполнительной и государственной власти).

2.2.3. Специалистами приемной граждан осуществляется прием письменных обращений, поступивших через канцелярию, через официальный сайт администрации, а также электронной почтой, факсом и непосредственно от заявителей.

По просьбе гражданина, обратившегося лично, выдается расписка по установленной форме согласно приложению № 1 к настоящему Положению с указанием даты приема обращения, количества принятых листов, номера телефона для справок. Отметки на копиях или вторых экземплярах принятых обращений не делаются.

2.2.4. Обращения, поступившие на официальный сайт администрации города Южно-Сахалинска и на адрес электронной почты, принимаются специалистом приемной граждан один раз в рабочий день, распечатываются до 15.00 часов, обрабатываются и рассматриваются в установленном для письменных обращений порядке.

2.2.5. Обращения с пометкой "лично", поступившие на имя мэра города, первых вице-мэров, вице-мэров передаются на рассмотрение должностному лицу, на имя которого они поступили.

2.2.6. Критерием принятия решения о приеме и первичной обработке письменного обращения является указание Заявителем в письменном обращении наименования органа местного самоуправления, в который направляется письменное обращение, либо фамилии, имени, отчества должностного лица, либо должности соответствующего лица, а также своей фамилии, имени, отчества (последнее - при наличии), адреса электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтового адреса, если ответ должен быть направлен в письменной форме, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. Заявитель вправе приложить к письменному обращению необходимые документы и материалы, а к обращению, направленному в электронном виде, вправе приложить необходимые документы и материалы, в электронной форме.

2.2.7. Обращение, поступившее в администрацию города Южно-Сахалинска или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в установленном для письменных обращений порядке.

2.2.8. Обращения регистрируются в течение трех дней с момента поступления с использованием системы электронного документооборота (далее – СЭД).

Специалист приемной граждан при регистрации обращений:

– в правом нижнем углу первой страницы письма проставляет

регистрационный штамп "Администрация города Южно-Сахалинска" с указанием даты и присвоенного письму регистрационного номера. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение;

– отделяет от письма поступившие деньги, паспорта, ценные бумаги, иные подлинные документы (при необходимости с них снимаются копии) и возвращает их Заявителю. Деньги возвращаются почтовым переводом, при этом почтовые расходы относятся на счет обратившегося гражданина. В случае если последний прислал конверт с наклеенными на него знаками почтовой оплаты и надписанным адресом, этот конверт может быть использован для отправления ответа. Чистые конверты с наклеенными знаками почтовой оплаты возвращаются Заявителю.

В электронной карточке документа в СЭД указываются следующие данные:

- журнал регистрации;
- вид обращения (заявление, предложение, жалоба, информационный запрос и т.д.);
- способ доставки;
- источник;
- дата и исходящий номер сопроводительного письма, если обращение направлено из другого государственного органа, органа местного самоуправления или иных должностных лиц;
- фамилия, имя, отчество Заявителя (в именительном падеже) либо фамилия и инициалы имени, отчества. Если письмо подписано двумя и более авторами, то специалист регистрирует обращение от имени первого Заявителя или того, в адрес которого просят направить ответ. Такое обращение считается коллективным, о чем в СЭД делается соответствующая отметка;
- почтовый (электронный) адрес, на который Заявитель просит направить ответ, телефон;
- социальное положение и льготная категория обратившегося (при наличии);
- тематика обращения согласно тематическому классификатору в СЭД. Если в обращении ставится несколько вопросов, то тематика указывается по каждому из них;
- вопросы, которые ставит с своем обращении Заявитель;
- повторность обращения (в случае, если Заявитель ранее обращался по данному вопросу).

Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же Заявителя по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или Заявитель не удовлетворен полученным ответом.

Обращения, поступившие на рассмотрение от одного и того же лица по

одному и тому же вопросу, направленные различными адресатами в течение установленного законодательством срока для рассмотрения обращения, считаются дублирующими и учитываются под одним регистрационным номером первого поступившего обращения с пометкой: «к №...» и добавлением порядкового номера через дробь. При подготовке ответа на несколько дублирующих обращений исполнитель в обязательном порядке указывает в письме все поступившие от Заявителя обращения.

– срок рассмотрения обращения в соответствии с действующим законодательством.

Поступившие обращения с приложением всех материалов, а также конвертов, в которых они поступили, после регистрации, оформляются в дела.

### 2.3. Направление письменного обращения на рассмотрение

2.3.1. Зарегистрированное в СЭД обращение направляется специалистом приемной граждан специалистам общего отдела Департамента по обращениям граждан и организационной работе аппарата администрации города Южно-Сахалинска (далее — помощники мэра, первых вице-мэров, вице-мэров города) для формирования проекта резолюции и направления на рассмотрение мэру, первым вице-мэрам, вице-мэрам города в функции которого, в соответствии с распределением полномочий, входит рассмотрение вопросов, поставленных в обращении, исходя исключительно из его содержания, независимо от того, на чье имя оно адресовано.

2.3.2. Обращения с просьбами о личном приеме должностными лицами рассматриваются в установленном для письменных обращений порядке. При необходимости авторам направляются сообщения о порядке записи на прием, а обращения списываются "В дело" как исполненные.

2.3.3. Запрещается направлять обращения, содержащие жалобу на действие (бездействие) должностного лица, тому должностному лицу, действие (бездействие) которого обжалуются.

2.3.4. Мэр, первые вице-мэры, вице-мэры города рассматривают обращения в срок не более двух дней, определяют конкретных исполнителей, подписывают резолюцию электронной подписью.

2.3.5. Ответственность за качество резолюций и за соблюдение указанных сроков несут помощники должностных лиц.

2.3.6. Направление обращения происходит автоматически по СЭД при отправке поручения (резолюции) исполнителям.

2.3.7. В случае, если вопрос, поставленный в обращении, не относится к полномочиям администрации города Южно-Сахалинска, то обращение в течение семи дней со дня регистрации пересылается по принадлежности в орган, к компетенции которого относится решение поставленного вопроса, с обязательным письменным уведомлением заявителя, направившего обращение, о перенаправлении обращения.



2.3.8. Критерием принятия решения о направлении обращения на рассмотрение является внесение сведений об исполнителе и соисполнителях в СЭД.

Результатами направления обращения на рассмотрение могут являться направление обращения и всех приложенных материалов исполнителю, соисполнителям, указанным в резолюции должностного лица, направление обращения и всех приложенных к нему материалов в другие органы, в компетенцию которых входит решение вопросов, поставленных в обращении, с обязательным уведомлением Заявителя.

## 2.4. Рассмотрение обращения

2.4.1. Основанием для начала действия по рассмотрению обращения является поступление исполнителю обращения с резолюцией должностного лица.

2.4.2. Срок рассмотрения письменного обращения исполнителем - не позднее чем за пять дней до окончания срока, предусмотренного для направления ответа Заявителю.

2.4.3. Контроль за сроками исполнения, а также централизованную подготовку ответа Заявителю осуществляет исполнитель, указанный в резолюции первым, или исполнитель, напротив которого стоит отметка "для свода". Соисполнители в течение первой половины срока, отведенного на исполнение, представляют ответственному исполнителю все материалы, необходимые для обобщения и подготовки ответа.

2.4.4. Должностное лицо администрации города Южно-Сахалинска 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.

2.4.5. Должностное лицо администрации города Южно-Сахалинска при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

2.4.6. Исполнитель несет персональную ответственность за объективность и всесторонность рассмотрения обращения, соблюдение сроков рассмотрения, своевременность продления сроков рассмотрения, содержание подготовленного ответа.

При рассмотрении обращения несколькими исполнителями ответственность за своевременное и правильное исполнение поручений в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители.

2.4.7. Лицо, которому поручено рассмотрение и подготовка ответа

на обращение является ответственным исполнителем, который в свою очередь:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения;

- в случае необходимости привлекает новых соисполнителей;

- в необходимых случаях рассматривает обращение с выездом на место;

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

- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

- уведомляет Заявителя о направлении его обращения на рассмотрение в орган государственной власти Сахалинской области, другой орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

2.4.8. Текст ответа должен содержать ссылку на форму обращения, орган государственной власти или местного самоуправления, или должностное лицо, к которому обращался Заявитель, дату и номер обращения, излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать ответ на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты по обращению.

2.4.9. В исключительных случаях, а также в случае, если предоставление запрашиваемой информации невозможно в установленный законодательством срок, то исполнитель вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней (информационный запрос — не более чем на 15 дней), уведомив об этом Заявителя.

2.4.10. Если в ответе на обращение даются промежуточные ответы, то данное обращение ставится на контроль до окончательного разрешения вопроса и в тексте промежуточного ответа указывается срок окончательного решения вопроса.

2.4.11. В ответе в органы исполнительной и государственной власти должно быть указано, что Заявитель проинформирован о результатах рассмотрения его обращения (при необходимости, ответ направляется по адресу, указанному в запросе) либо ответ направляется в два адреса, в том числе Заявителю.

2.4.12. В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, запрашиваемой информации, 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.

2.4.13. В случае поступления обращения, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации, обращение возвращается

Заявителю без рассмотрения по существу с разъяснением порядка обжалования судебного решения.

2.4.14. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия Заявителя, направившего обращение, адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

2.4.15. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение перенаправляется в правоохранительные органы в соответствии с их компетенцией, определенной законодательством Российской Федерации.

2.4.16. На обращения, не являющиеся заявлениями, жалобами, не содержащими конкретных предложений или просьб (в том числе стандартные поздравления, соболезнования, письма, присланные для сведения и т.д.), ответы, как правило, не даются.

2.4.17. Критерием принятия решения о направлении обращения на рассмотрение является наличие резолюции должностного лица о назначении исполнителя.

Результатом выполнения действия по рассмотрению обращения могут являться:

- направление обращения в федеральные органы, органы исполнительной власти Сахалинской области и другие органы, в компетенцию которых входит решение вопросов, поставленных в обращении, с уведомлением Заявителя;

- оставление обращения без ответа в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- направление ответа без рассмотрения по существу вопросов, поставленных в обращении, в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- направление ответа по существу поставленных в обращении вопросов.

## 2.5. Постановка обращений на контроль

2.5.1. Основанием для начала действия является принятие должностным лицом решения о постановке обращения на контроль. На обращениях, взятых на контроль, перед направлением их на рассмотрение, в СЭД ставится отметка "Важное".

2.5.2. На контроль ставятся письменные обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, а также обращения по вопросам, имеющим большое общественное значение. Постановка обращений на контроль также производится с целью устранения недостатков в работе с обращениями Заявителей, для выявления

принимавшихся ранее мер в случае повторных (многократных) обращений Заявителей.

В обязательном порядке на контроль ставятся обращения, поступающие из Администрации Президента Российской Федерации, Правительства Российской Федерации, Федерального Собрания Российской Федерации, Государственной Думы Российской Федерации, Сахалинской областной Думы, Правительства Сахалинской области, Городской Думы города Южно-Сахалинска, надзорных и контролирующих органов, а также коллективные обращения граждан, поступившие от группы лиц.

2.5.3. В случае если в ответе, подготовленном исполнителем, рассматривавшим обращение, указывается, что вопрос, поставленный Заявителем, будет решен в течение определенного периода времени, такое обращение также может быть поставлено на контроль.

2.5.4. Обращение может быть возвращено должностным лицом (в том числе специалистом приемной граждан) исполнителю для повторного рассмотрения, если из полученного ответа следует, что рассмотрены не все вопросы, поставленные в обращении, или ответ не соответствует предъявляемым к нему требованиям.

2.5.5. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения, исполнением обращений граждан, поставленных на контроль, осуществляет приемная граждан через должностных лиц, ответственных в структурных подразделениях аппарата и отраслевых (функциональных) органах администрации города Южно-Сахалинска за соблюдением сроков при рассмотрении обращений граждан, утвержденных распоряжением администрации города Южно-Сахалинска.

2.5.6. Контроль завершается после принятия окончательного решения и исчерпывающих мер по разрешению обращения либо при перенаправлении обращения на рассмотрение в соответствующий орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов.

2.5.7. Обращение считается исполненным и снимается с контроля после выполнения заданий, поручений, запросов, сообщения результатов Заявителям и заинтересованным организациям или другого документированного подтверждения исполнения в день поступления в приемную граждан информации о снятии с контроля должностным лицом, давшим указание по исполнению или лицом, его замещающим.

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

2.5.8. Критерием принятия решения о постановке на контроль обращения Заявителя является резолюция должностного лица.

Результатом выполнения действия по постановке на контроль обращения является осуществление контроля за принятием исчерпывающих мер по разрешению вопроса, обозначенного в обращении Заявителя.

## 2.6. Оформление и направление ответа на обращение

2.6.1. Основанием для начала действия является завершение рассмотрения обращения и поступление ответа от исполнителя в приемную граждан.

2.6.2. Ответы на обращения подписывают должностные лица в пределах своей компетенции.

2.6.3. Если в резолюции должностного лица поручение дано нескольким исполнителям и указано подготовить проект ответа Заявителю, то проект ответа готовит тот исполнитель, который указан первым или напротив которого стоит отметка "для свода" (ответственный исполнитель).

Соисполнители направляют по СЭД ответственному исполнителю информацию в форме служебной записки, в которой указываются регистрационный номер и дата поступления обращения в администрацию города Южно-Сахалинска.

Исполнитель, подготовивший проект ответа за подписью должностного лица осуществляет его согласование и подписание в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в администрации города Южно-Сахалинска (далее — Инструкция по делопроизводству).

2.6.4. Если в резолюции должностного лица поручение дано нескольким исполнителям и указано направить ответ Заявителю, то ответ на обращение готовит, подписывает и направляет каждый исполнитель в пределах своей компетенции или общий ответ готовит исполнитель, указанный в резолюции (поручении) первым, или исполнитель, которому поручено сделать свод.

2.6.5. Ответ Заявителю и в вышестоящие органы, подписанный должностным лицом, оформляется на бланке установленной формы в соответствии с Инструкцией по делопроизводству, регистрируется в приемной граждан и направляется в день регистрации или на следующий рабочий день, за исключением срочной корреспонденции.

2.6.6. Если в обращении содержится просьба Заявителя о возврате документов, прилагаемых к обращению, то они подлежат возврату Заявителю.

Подлинники обращений Заявителя в вышестоящие органы возвращается только при наличии на них штампа "подлежит возврату" или специальной отметке в сопроводительном письме.

2.6.7. Отправление ответа на обращение за подписью должностного лица без регистрации в приемной граждан не допускается.

2.6.8. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем на рассмотрение в форме электронного документа. Ответ на обращение, поступившее в письменной форме, направляется на почтовый адрес, указанный заявителем.

2.6.9. На поступившее обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц,

в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ с разъяснением порядка обжалования судебного решения, по желанию заявителя размещается на официальном сайте. В случае поступления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте, гражданину, направившему обращение, в течение 7 дней сообщается электронный адрес сайта, на котором размещен ответ.

## 2.7. Представление Заявителю информации о рассмотрении направленного им обращения

2.7.1. Основанием для начала действия является обращение Заявителя по возникшим у него вопросам, касающимся рассмотрения его обращения.

2.7.2. Заявитель имеет право с момента регистрации обращения в приемной граждан знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения его обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

2.7.3. Справочную работу по рассмотрению обращений осуществляет приемная граждан совместно со структурными подразделениями аппарата, отраслевыми (функциональными) органами администрации города, на исполнении которых находится обращение.

2.7.4. Справочную информацию о рассмотрении обращений можно получить при личном обращении и (или) посредством справочного телефона.

2.7.5. Справки представляются по вопросам:

- требований к оформлению обращения;
- мест и графиков личного приема граждан должностными лицами;
- порядка и сроков рассмотрения обращений;
- хода рассмотрения обращения;
- продления срока рассмотрения обращения;
- результата рассмотрения обращения;
- отказа в рассмотрении обращения.

2.7.6. Телефонные звонки принимаются ежедневно с 09.00 до 17.00 час., кроме выходных и праздничных дней, в предпраздничный день - с 09.00 до 16.00 час., обеденный перерыв с 13.00 до 14.00 часов.

При получении запроса по телефону специалист приемной граждан:

- называет наименование органа, в который обратился Заявитель;
- предлагает абоненту представиться;
- выслушивает и уточняет, при необходимости, суть вопроса;
- вежливо, корректно и лаконично дает ответ по существу вопроса;
- при невозможности в момент обращения ответить на поставленный вопрос предлагает обратившемуся перезвонить в конкретный

день в определенное время.

Результатом выполнения действия по представлению Заявителю информации о рассмотрении направленного им обращения является информирование Заявителя по возникшим у него вопросам о рассмотрении его обращения.

## 2.8. Оформление дела по обращению, хранение

2.8.1. Основанием для начала действия является завершение рассмотрения письменного обращения, в результате которого:

– оформлен и направлен Заявителю ответ по существу вопросов в обращении;

– обращение направлено в другие органы государственной власти, органы местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение вопросов, поставленных в обращении, и Заявителю направляется уведомление о переадресации;

– обращение оставлено без ответа в соответствии с законодательством Российской Федерации;

– направлен ответ Заявителю без рассмотрения по существу вопросов, поставленных в обращении, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

2.8.2. Оформление дела по обращению и его хранение осуществляется приемной граждан.

После завершения рассмотрения письменных обращений и оформления ответов подлинники обращений и все материалы, относящиеся к рассмотрению, остаются в приемной граждан.

2.8.3. Обращения и документы, связанные с их решением, формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел аппарата администрации города Южно-Сахалинска.

2.8.4. Оформление дел для архивного хранения осуществляется в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству в администрации города Южно-Сахалинска.

Архивное хранение обращений осуществляется в сроки, предусмотренные номенклатурой дел аппарата администрации города Южно-Сахалинска.

2.8.5. Критерием принятия решения при оформлении дела является наличие всех документов, связанных с рассмотрением письменного обращения.

Результатом выполнения действия по оформлению дела по обращению и его хранению является оформленное и находящееся на архивном хранении дело по обращению Заявителя.

2.9. Описание действий при рассмотрении обращений граждан в ходе выездных приемов граждан структурными подразделениями аппарата,

отраслевыми (функциональными) органами администрации города.

### 2.9.1. Планирование и организация выездного приема:

2.9.1.1. График выездных приемов формируется специалистами приемной граждан и утверждается мэром города Южно-Сахалинска. График приема граждан ежеквартально размещается на официальном сайте администрации города Южно-Сахалинска.

2.9.1.2. За семь дней до начала выездного приема начальники отделов по управлению территориями формируют список проблемных вопросов жителей и направляют список в приемную граждан.

2.9.1.3. Специалистами приемной граждан готовится информация о предстоящем выездном приеме с указанием времени, места проведения, списка вопросов жителей и направляется в структурные подразделения аппарата, отраслевые (функциональные) органы администрации города Южно-Сахалинска.

2.9.1.4. Начальником отдела по управлению территорией, в котором планируется проведение выездного приема граждан, готовится информационное объявление для жителей о предстоящем приеме, размещается на территории и направляется для опубликования в СМИ.

2.9.1.5. Специалистами приемной граждан формируется список должностных лиц администрации города и ресурсоснабжающих организаций, принимающих участие в выездном приеме, на основании сведений, предоставленных от структурных подразделений аппарата и отраслевых (функциональных) органов администрации города.

2.9.1.6. За два дня до выездного приема структурные подразделения аппарата, отраслевые (функциональные) органы администрации города Южно-Сахалинска предоставляют в приемную граждан список должностных лиц (должность не ниже заместителя руководителя), которые будут осуществлять выездной прием.

### 2.9.2. Выездной прием

2.9.2.1. Выездной прием граждан в соответствии с утвержденным мэром города графиком проводят первый вице-мэр; первый вице-мэр, руководитель аппарата; вице-мэры города, с участием руководителей (заместителей руководителей) структурных подразделений аппарата, отраслевых (функциональных) органов администрации города в планировочных районах и селах городского округа «Город Южно-Сахалинск», а также представителей ресурсоснабжающих организаций и управляющих компаний, обслуживающих жилой фонд.

2.9.2.2. Выездные приемы граждан могут проводиться как в форме личного приема Заявителя, так и в форме общего собрания (встреч



с населением).

2.9.2.3. Во время проведения выездного приема Заявитель имеет возможность лично обратиться к должностному лицу по интересующему его вопросу. В данном случае заполняется карточка приема граждан согласно приложению № 2, в которой указывается суть вопроса Заявителя. В случае поступления обращения в письменной форме, данное обращение прилагается к карточке выездного приема.

2.9.2.4. Если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства требуют дополнительной проверки, Заявителю дается письменный ответ по существу поставленных вопросов в соответствии с Положением.

2.9.2.5. Устное обращение в ходе выездного приема считается рассмотренным, если даны исчерпывающие ответы на поставленные в нем вопросы, приняты все меры, необходимые для решения указанных вопросов. Решение об окончании рассмотрения устного обращения принимает должностное лицо, проводившее выездной прием.

2.9.2.6. Результат выездного приема (поручение) фиксируется в карточке приема граждан на бумажном носителе и в СЭД.

2.9.3. Подготовка и направление письменного ответа на обращение, поступившее в ходе выездного приема:

2.9.3.1. После завершения выездного приема карточки выездного приема и прилагаемые к ним заявления, документы регистрируются и направляются в СЭД на исполнение структурными подразделениями аппарата, отраслевыми (функциональными) органами администрации города с поручениями должностного лица, осуществлявшего выездной прием.

2.9.3.2. Подготовка и направление письменного ответа по поручению, данному по итогам выездного приема, осуществляется в соответствии с действиями, изложенными в подразделе 2.6. настоящего Положения.

2.9.3.3. Информация исполнителей о выполнении поручений, данных по итогам выездного приема, направляется должностному лицу, проводившему выездной прием, и в приемную граждан не позднее, чем через 30 дней после даты проведения приема. Специалистами приемной граждан готовится сводный отчет об итогах проведенного приема.

2.9.4 Проведение выездного приема в формате общего собрания (встреч с населением)

2.9.4.1. В случае проведения выездного приема в формате общего собрания (встреч с населением) начальниками отделов по управлению территориями составляется протокол, в котором указываются поручения, данные в ходе приема. На основании подписанного и утвержденного протокола выездного приема специалистами приемной граждан формируется перечень поручений.

2.9.4.2. Контроль за сроками выполнения данных в ходе выездного приема поручений осуществляется специалистами приемной граждан и готовится сводный отчет об их исполнении. Ответственность за качество и своевременность выполнения данных в ходе приема поручений несут ответственные исполнители.

### **3. КОНТРОЛЬ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ НАСТОЯЩЕГО ПОЛОЖЕНИЯ**

3.1. Контроль за соблюдением настоящего Положения.

Контроль за соблюдением настоящего Положения осуществляют специалисты приемной граждан администрации города Южно-Сахалинска.

3.2. Ответственность муниципальных служащих, специалистов и иных должностных лиц.

В случае выявления нарушений по результатам проведенных проверок в отношении виновных лиц принимаются меры в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Приложение № 1 к Положению  
об организации работы по рассмотрению  
обращений граждан в администрации  
города Южно-Сахалинска

РАСПИСКА

Дана \_\_\_\_\_  
(Ф.И.О. заявителя)

в том, что " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 20\_\_ года его (ее) \_\_\_\_\_  
(вид поступившего документа)

поступило в приемную граждан Департамента по работе с обращениями  
граждан и организационной работе / канцелярию МКУ «Управление делами  
администрации города Южно-Сахалинска»

на \_\_\_\_\_ листах, \_\_\_\_\_ фото. Телефон для справок \_\_\_\_\_

Специалист приемной граждан/канцелярии \_\_\_\_\_  
(подпись) (И.О. Фамилия)

Приложение № 2 к Положению  
об организации работы по рассмотрению  
обращений граждан в администрации  
города Южно-Сахалинска

КАРТОЧКА ПРИЕМА ГРАЖДАН

Место проведения приема \_\_\_\_\_ Дата приема \_\_\_\_\_

ФИО заявителя \_\_\_\_\_

Адрес \_\_\_\_\_

телефон \_\_\_\_\_

Содержание обращения: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Поручение: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_