



ПОСТАНОВЛЕНИЕ
Администрации Юсьвинского муниципального округа
Пермского края

24.09.2026

246-01-08вн-2026-813

Об утверждении Инструкции по рассмотрению обращений и приема граждан в администрации Юсьвинского муниципального округа Пермского края

В целях установления в администрации Юсьвинского муниципального округа Пермского края единого порядка рассмотрения обращений и организации приема граждан, в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», администрации Юсьвинского муниципального округа Пермского края ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить и ввести в действие «Инструкцию по рассмотрению обращений и приема граждан в администрации Юсьвинского муниципального округа Пермского края».

2. Муниципальным служащим обеспечить рассмотрение обращений и организацию приема граждан в строгом соответствии с требованиями Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

3. Признать утратившим силу постановление администрации Юсьвинского муниципального округа Пермского края от 05.09.2023 № 559 «Об утверждении Инструкции по рассмотрению обращений и приема граждан в администрации Юсьвинского муниципального округа Пермского края».

4. Настоящее постановление вступает в силу с даты подписания и подлежит размещению на официальном сайте администрации Юсьвинского муниципального округа Пермского края в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

5. Контроль за исполнением постановления возложить на Боталову Е.А. руководителя аппарата администрации Юсьвинского муниципального округа Пермского края.

И.о. главы администрации Юсьвинского муниципального округа Пермского края



Н.Ю. Шидловская

ИНСТРУКЦИЯ
по рассмотрению обращений и приема граждан в администрации Юсьвинского
муниципального округа Пермского края

1. Общие положения

1. Инструкция по рассмотрению обращений и приема граждан в администрации Юсьвинского муниципального округа Пермского края (далее по тексту – инструкция, администрация) разработана в целях повышения результативности и качества, открытости и доступности исполнения муниципальной функции по рассмотрению обращений граждан (далее - муниципальная функция), определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при осуществлении полномочий по рассмотрению обращений граждан, устанавливает единый порядок рассмотрения и разрешения в администрации Юсьвинского муниципального округа Пермского края обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, а также порядок приема граждан в администрации Юсьвинского муниципального округа Пермского края.

2. Положения настоящей Инструкции распространяются на устные и письменные, индивидуальные и коллективные обращения граждан (предложения, заявления, жалобы) и не распространяются на документы граждан, поступающие в администрацию на рассмотрение при осуществлении муниципальных функций, исполнение которых регулируется иными нормативными правовыми актами.

3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

4. Результатом исполнения муниципальной функции по рассмотрению обращений граждан являются:

направление ответа гражданину в письменной или электронной форме, в или в форме электронного документа, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - Единый портал), в установленные сроки на все поставленные в обращении вопросы;

направление обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или другие организации, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

отказ в удовлетворении вопросов, поставленных в обращении, в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

5. Процедура исполнения муниципальной функции завершается путем получения гражданином ответа на обращение в устной либо письменной форме, электронной форме, в форме электронного документа, в том числе с использованием Единого портала.

2. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих исполнение
муниципальной функции по рассмотрению обращений и приема граждан.

Рассмотрение обращений и прием граждан осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 06 октября 2003 года №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления», Федеральным законом от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации», Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных», Федеральным законом от 09 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», Уставом Юсьвинского муниципального округа Пермского края, иными нормативными правовыми актами Российской Федерации и Пермского края.

3. Требования к порядку исполнения муниципальной функции по рассмотрению обращений и приема граждан

1. Порядок информирования об исполнении муниципальной функции.

1.1. Информация о муниципальной функции предоставляется непосредственно в здании администрации с использованием наглядной информации, в том числе информационных стендов, а также с использованием средств массовой информации, телефонной связи, посредством размещения в информационных системах общего пользования (в том числе в сети Интернет).

1.2. Местонахождение администрации Юсьвинского муниципального округа Пермского края: Пермский край, Юсьвинский район, с. Юсьва, ул. Красноармейская, д. 14.

1.3. Сведения о графике (режиме) работы администрации Юсьвинского муниципального округа Пермского края сообщаются по телефонам для справок (консультаций), а также размещаются на информационных стендах и в сети Интернет. График (режим) работы:

- понедельник, вторник, среда, четверг, пятница - с 09:00 до 17:12 часов, обеденный перерыв- с 13:00 до 14:00 часов по адресам:

619170, Россия, Пермский край, Юсьвинский район, с. Юсьва, ул. Красноармейская, д. 14;

619184, Россия, Пермский край, Юсьвинский район, п. Майкор, ул. Ленина, 77;

619185, Россия, Пермский край, Юсьвинский район, п. Пожва, Судомеханическая, 9.

- понедельник, вторник, среда, четверг,- с 09:00 до 16:55 часов, обеденный перерыв- с 13:00 до 14:00 часов по адресам:

619180, Россия, Пермский край, Юсьвинский район, с. Купрос, ул. Советская,13;

619193, Россия, Пермский край, Юсьвинский район, с. Архангельское, ул. Центральная 43.

- понедельник, среда, пятница - с 09:00 до 15:30 часов, обеденный перерыв- с 13:00 до 14:00 часов по адресам:

619194, Россия, Пермский край, Юсьвинский район, с. Антипино, ул. Мира, 6;

619177, Россия, Пермский край, Юсьвинский район, с. Доег, ул. Школьная,6;

619191, Россия, Пермский край, Юсьвинский район, с. Мелюхино, ул. Центральная, 7;

619178, Россия, Пермский край, Юсьвинский район, д. Бажино, ул. Центральная, 35А.

- понедельник, вторник, среда, четверг, пятница - с 09:00 до 12:36 часов, по адресам:

619181, Россия, Пермский край, Юсьвинский район, с. Тимино, ул. Парковая, 15;

619182, Россия, Пермский край, Юсьвинский район, п. Тукачево, ул. Комсомольская, 12.

понедельник, вторник, четверг, - с 09:00 до 15:30 часов, по адресам:

619187, Россия, Пермский край, Юсьвинский район, п. Кама, ул. Пионерская, 8.

1.4. На информационных стендах и в сети Интернет размещается следующая информация: извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по исполнению муниципальных функций; график приема граждан; порядок информирования о ходе исполнения муниципальной функции; порядок получения консультаций; порядок обжалования решений, действий или бездействия должностных лиц органов местного самоуправления (далее – должностные лица), исполняющих муниципальную функцию.

1.5. Ответы, на телефонные звонки и устные обращения граждан, произносятся в корректной форме по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста принявшего телефонный звонок.

При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) должностному лицу или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

2. Муниципальные служащие администрации, осуществляющие обеспечение исполнения муниципальной функции по рассмотрению обращений граждан.

2.1. Муниципальные служащие администрации, осуществляющие прием, консультирование, обязаны относиться к обратившимся гражданам вежливо и внимательно, не унижая их чести и достоинства.

2.2. Гражданин имеет право на получение сведений о прохождении процедур по рассмотрению его обращения при помощи телефона, средств Интернета, электронной почты.

2.3. Граждане в обязательном порядке информируются:

о переадресации обращения в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или другую организацию, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

о невозможности рассмотрения обращения с указанием оснований для этого;

о продлении сроков рассмотрения обращения с указанием оснований для этого.

3. Порядок получения консультаций (справок) об исполнении муниципальной функции.

3.1. Консультации (справки) по вопросам исполнения муниципальной функции предоставляются муниципальными служащими, обеспечивающими исполнение муниципальной функции.

3.2. Консультации предоставляются по вопросам: требований к оформлению письменного обращения; мест и графиков личного приема граждан в администрации для рассмотрения устных обращений; порядка и сроков рассмотрения обращений; порядка обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе исполнения муниципальной функции,

3.3. Основными требованиями при консультировании являются: компетентность; четкость в изложении материала; полнота консультирования.

3.4. Консультации предоставляются при личном обращении, с использованием средств массовой информации (в том числе сети Интернет, почты и телефонной связи, электронной почты).

4. Срок исполнения муниципальной функции.

4.1. Срок рассмотрения обращения 30 дней с момента регистрации обращения.

4.2. В случаях, требующих для разрешения вопросов, поставленных в обращениях, проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения обращений граждан могут быть однократно продлены не более чем на 30 дней с сообщением об этом обратившемуся гражданину и обоснованием необходимости продления сроков.

4.3. Продление или изменение сроков допускается с письменного разрешения должностного лица, установившего срок исполнения обращения гражданина. Ответственный исполнитель представляет мотивируемую просьбу о продлении срока исполнения обращения с указанием нового срока, но не позднее чем за 5 дней до истечения первоначального срока исполнения обращения гражданина.

4.4. Если установленный срок рассмотрения обращения истекает в выходной или праздничный день, последним днем рассмотрения считается следующий за ним рабочий день.

5. Требования к помещениям, предназначенным для исполнения муниципальной функции:

5.1. Прием граждан осуществляется в специально выделенных для этих целей помещениях.

5.2. Помещения, выделенные для осуществления муниципальной функции, должны соответствовать Санитарно-эпидемиологическим правилам и нормам «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы. СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03». Места для проведения личного приема оборудуются системой кондиционирования воздуха; противопожарной системой и средствами пожаротушения; системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

5.3. Вход и выход из помещений оборудуются соответствующими указателями.

6. Требования к местам для информирования.

6.1. Места информирования, предназначенные для ознакомления граждан с информационными материалами, оборудуются: информационными стендами; стульями и столами для оформления документов.

4. Административные процедуры

1. Исполнение муниципальной функции по рассмотрению обращений граждан в письменной форме, электронной форме в форме электронного документа включает в себя следующие административные процедуры: прием и регистрация обращения; направление обращения должностному лицу; рассмотрение обращения; направление ответа гражданину; оформление дела по обращению; анализ обращений граждан.

5. Прием и регистрация обращения

1. Основанием для начала исполнения муниципальной функции является поступление обращения граждан в администрацию.

2. Обращение может поступить одним из следующих способов: нарочно; почтовым отправлением; в форме электронного документа с использованием информационных систем, официальных сайтов в сети «Интернет», обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификации граждан, в том числе через Единый портал.

3. Прием обращений граждан осуществляется муниципальными служащими администрации Юсьвинского муниципального округа Пермского края.

4. Регистрация обращений граждан осуществляется специалистами отдела по работе с территориями и специалистом отдела организационной работы и внутренней политики администрации Юсьвинского муниципального округа Пермского края по адресам и графикам согласно п. 1.3.

5. В целях обеспечения безопасности при работе с письменными обращениями граждан они подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверте (бандероли, посылке) работа с письменными обращениями приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения. При приеме письменных обращений: проверяется правильность адресности корреспонденции; вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов; ошибочно (не по адресу) присланные письма возвращаются на почту невскрытыми.

6. Регистрация обращений граждан, поступивших в администрацию, производится специалистом отдела организационной работы и внутренней политики администрации Юсьвинского муниципального округа Пермского края в журнале регистрации и в системе электронного документооборота в течение трех дней с даты их поступления. Регистрационный номер в МСЭД присваивается автоматически. Регистрационная карточка содержит входящий номер обращения и дату регистрации (число, месяц, год), краткое содержание обращения, данные автора обращения, дату поступления, вид документа, вид поступления, количество подписей, тему вопроса, срок исполнения. Если обращение подписано двумя и более авторами, то обращение считается коллективным, о чем делается отметка при регистрации. Повторными обращениями считаются предложения, заявления, жалобы, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не согласен с принятым по его обращению решением. Обращения одного и того же автора по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными. Не считаются повторными обращения одного и того же автора, но по разным вопросам, а также многократные (три и более раз) - по одному и тому же вопросу, по которому автору даны исчерпывающие ответы соответствующими компетентными органами.

7. Прошедшие регистрацию обращения граждан в тот же день направляются для рассмотрения главе муниципального округа - главе администрации Юсьвинского муниципального округа Пермского края, его заместителям (в соответствии с распределением обязанностей), в структурные подразделения администрации.

8. В случае:

- если в обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или адрес, по которому должен быть направлен ответ,
- если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы,
- если текст обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о

чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

9. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

10. Без разрешения может быть оставлено обращение, лишенное по содержанию логики и смысла, если имеется решение суда о признании заявителя недееспособным в связи с наличием у него психического расстройства.

11. Обращения, соответствующие предъявляемым к ним требованиям, направляются должностным лицам, перечисленным в Регламенте, к компетенции которых отнесено рассмотрение соответствующих вопросов.

12. Административная процедура (направление обращения руководителю) входит в административную процедуру по приему и регистрации обращения и не может превышать трех дней с момента поступления обращения.

6. Рассмотрение обращений граждан

1. Основанием для начала административной процедуры является регистрация обращения.

2. По обращению в письменной форме, электронной форме или в форме электронного документа, поступившему в администрацию и принятому к рассмотрению, должно быть принято одно из следующих решений: о принятии к рассмотрению; о передаче на рассмотрение в структурные подразделения администрации; о приобщении к ранее поступившему обращению; о сообщении гражданину о невозможности рассмотрения его обращения; о сообщении гражданину о прекращении переписка; о списании в дело.

3. Глава муниципального округа - глава администрации Юсьвинского муниципального округа Пермского края, его заместители, руководители структурных подразделений, в зависимости от содержания обращения в трехдневный срок со дня регистрации и направляют обращение с резолюцией соответствующему исполнителю для рассмотрения и направления ответа автору обращения.

4. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется. В случае если в соответствии с указанным запретом невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке. Письмо гражданину подписывается руководителем, принявшим решение о невозможности направления жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления.

5. Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, оно направляется в территориальные органы федеральных органов государственной власти в соответствии с их компетенцией. Срок направления обращения в орган, компетентный рассматривать информацию о противоправном деянии - 1 день со дня регистрации обращения специалистом.

6. Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, то в соответствии с резолюцией руководителя специалист готовит сообщение гражданину о невозможности дать ответ по существу поставленного в обращении вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений. Сообщение гражданину подписывается руководителем, принявшим такое решение.

7. В случаях, когда поручение дается двум или нескольким должностным лицам администрации, ответственным исполнителем является должностное лицо, указанное в резолюции первым. Ему направляется подлинник обращения и предоставляется право созыва соисполнителей, координации их работы для направления ответа гражданину. Соисполнители в течение первой половины срока, отведенного на подготовку ответа, направляют свои предложения в пределах своей компетенции в адрес ответственного исполнителя.

8. В случае если ответственное за рассмотрение обращения гражданина должностное лицо, считает, что вопросы, содержащиеся в обращении гражданина, не относятся к его компетенции, обращение в течение двух дней должно быть возвращено специалисту со служебной запиской с соответствующим обоснованием.

9. Должностное лицо, получившее поручение о рассмотрении обращения, в тот же день принимает организационное решение о порядке дальнейшего рассмотрения обращения, в том числе:

9.1. В семидневный срок со дня регистрации перенаправляет обращение (готовит письмо о перенаправлении за подписью главы муниципального округа - главы администрации Юсьвинского муниципального округа Пермского края, его заместителей, начальников структурных подразделений), содержащее вопросы, решение которых не входит в его компетенцию в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение о его переадресации.

9.2. В семидневный срок со дня регистрации направляет копии обращения (готовит письмо о перенаправлении за подписью главы муниципального округа - главы администрации Юсьвинского муниципального округа Пермского края, его заместителей, начальников структурных подразделений); содержащее вопросы, относящиеся к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам с уведомлением гражданина, направившего обращение, о его переадресации.

10. Резолюция главы муниципального округа - главы администрации Юсьвинского муниципального округа Пермского края, его заместителей, руководителей структурных подразделений может содержать указание исполнителю о сокращении срока подготовки ответа гражданину.

7. Подготовка ответов на обращения граждан

1. Основанием для начала административной процедуры является поступление обращения к исполнителю в соответствии с резолюцией.

1.1. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории предложений, исполнитель определяет, какие конкретные рекомендации содержатся в обращении:

- по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов;

- по совершенствованию деятельности государственных органов власти и органов местного самоуправления;
- по развитию общественных отношений;
- по улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества; и другим направлениям.

В отношении каждого предложения исполнитель оценивает возможность его принятия или непринятия. При проведении этой оценки учитываются следующие обстоятельства:

- нормативное регулирование вопросов, на совершенствование которых направлено предложение;
- необходимость внесения в случае принятия предложения изменений в нормативные документы;
- наличие предложений, требующих изменения законодательства, не относящихся к компетенции государственного органа;
- возможность принятия предложения с точки зрения технологических особенностей процедур, порядков, правил, реализация которых потребуется в случае их принятия;
- возможность принятия предложения с учетом других особенностей вопроса.

По результатам рассмотрения предложения гражданину готовится ответ. Если предложение не принято, гражданин извещается о причинах, по которым его предложение не может быть принято, если принято, то в какой форме и в какие сроки оно будет реализовываться.

1.2. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории заявления, исполнитель: выделяет действие, на необходимость совершения которого гражданин указывает в целях реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц; проводит анализ сообщения о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц.

Исполнитель проверяет наличие законных оснований для совершения испрашиваемого действия и возможность его совершения. В ответе сообщается об удовлетворении или неудовлетворении заявления, совершении или не совершении испрашиваемого действия. Если оно не может быть совершено, приводятся соответствующие аргументы.

Исполнитель проверяет, соответствуют или нет действия (бездействие) должностного лица (должностных лиц) положениям и предписаниям как законодательных и подзаконных актов, так и предписаниям нормативных и других документов.

Для этого исполнитель получает пояснения по факту нарушения у лица, чьи действия оспариваются, изучает материалы, представленные гражданином, запрашивает дополнительные материалы.

Если в результате проведенного анализа подтвердились отмеченные в заявлении факты, указывающие на неправомерность каких-либо действий, несоответствие этих действий положениям и предписаниям нормативных и других документов, заявление признается обоснованным. В случае признания заявления обоснованным в ответе гражданину приносятся соответствующие извинения, перечисляются меры, которые применяются для устранения нарушений законов и иных нормативных правовых актов, недостатков в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, сроки их реализации.

Если заявление о нарушениях или недостатках признано необоснованным, в ответе даются разъяснения в отношении неправомерности предъявленных претензий.

1.3. При рассмотрении обращения, отнесенного к жалобе, исполнитель обязан определить обоснованность просьбы гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц. Для этого исполнитель: выявляет наличие нарушения прав, свобод или законных интересов гражданина (других лиц), принадлежность прав, свобод и законных интересов, их вид, какими действиями нарушены и др.; устанавливает причины нарушения или ущемления прав, свобод или законных интересов, в том числе устанавливает, кто и по каким причинам допустил нарушение; определяет меры, которые должны быть приняты для восстановления (восстановления положения существовавшего до нарушения права) или защиты (пресечения действий, нарушающих право или создающих угрозу его нарушения) нарушенных прав, свобод или законных интересов, а также лиц, ответственных за реализацию обозначенных мер; вносит предложение о привлечении к ответственности (дисциплинарной, административной) лиц, виновных в нарушении прав, свобод или законных интересов граждан в пределах своей компетенции.

В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе гражданину указывается, какие права, свободы или законные интересы подлежат восстановлению и в каком порядке (в том числе сроки и ответственные лица), принимаемые способы защиты прав, свобод или законных интересов.

В случае признания жалобы неподлежащей удовлетворению в ответе аргументировано даются разъяснения в отношении отсутствия оснований для восстановления и защиты прав, свобод и законных интересов граждан.

2. В процессе рассмотрения обращения по существу исполнитель вправе:

- запросить дополнительную информацию в исполнительных органах власти, органах местного самоуправления, организациях;
- пригласить на личную беседу гражданина, запросить у него дополнительную информацию;
- инициировать проведение проверки. Проведение проверки осуществляется в порядке, установленном действующим законодательством.

2.1. В случае необходимости получения дополнительной информации по вопросам, поставленным в обращении, в иных органах государственной власти, в органах местного самоуправления, организациях, исполнителем готовится запрос.

Запрос должен содержать:

- данные об обращении, по которому запрашивается информация;
- вопрос обращения, для разрешения которого необходима информация;
- вид запрашиваемой информации, содержание запроса;
- срок, в течение которого необходимо представить информацию по запросу (в соответствии с действующим законодательством).

Запрос подписывается руководителем, давшим поручение исполнителю по рассмотрению обращения. Запрос направляется в соответствующий орган государственной власти, орган местного самоуправления или должностному лицу организации.

При подготовке ответа на запрос в обязательном порядке указываются реквизиты запроса, по которому подготовлена информация, сведения об обращении и запрашиваемая информация по вопросам обращения, а также сведения о причинах нарушения сроков (в случае нарушения сроков подготовки информации по запросу) или причинах невозможности представления запрашиваемой информации.

2.2. В случае необходимости получения дополнительной информации у гражданина, направившего обращение, уточнения обстоятельств, изложенных в обращении, определения мотивации исполнитель может пригласить гражданина на

личную беседу. Приглашение гражданина на беседу осуществляется по телефону, факсу, почтой, посредством использования электронной связи, и другими способами, но не позднее пяти дней до назначенной даты проведения беседы.

В случае отказа гражданина или неявки при наличии подтверждения о приглашении гражданина предложенным способом в надлежащий срок ответ на обращение готовится по существу рассмотренных вопросов с указанием на то, что недостаточность информации, обусловленная неявкой гражданина на личную беседу, может повлечь недостаточно детальное рассмотрение обращения. При этом в ответе на обращение перечисляются вопросы, факты и обстоятельства, по которым необходимо пояснение гражданина для всестороннего и полного разрешения вопросов, поставленных в обращении.

2.3. При установлении исполнителем невозможности явки гражданина на личную беседу по состоянию здоровья или по иным причинам, не позволяющим гражданину явиться лично, исполнителем может быть принято решение о выезде по месту нахождения гражданина для беседы и получения дополнительных материалов. Гражданин уведомляется о дате и времени его посещения исполнителем.

В ответе на обращение, рассмотрение которого производилось с выездом на место, указывается информация о полученных на выезде сведениях и дается им оценка при подготовке ответа на поставленные в обращении вопросы.

3. При рассмотрении обращения исполнитель применяет все предоставленные ему полномочия в соответствии с должностным регламентом.

4. В случае необходимости исследования при рассмотрении обращения материалов и объектов, которые не могут быть истребованы или представлены по месту рассмотрения обращения, исполнитель с предварительного разрешения руководителя выезжает по месту нахождения данных материалов или по месту нахождения исследуемых объектов.

5. Обращения граждан считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные ответы.

6. При повторных письменных обращениях граждан дополнительное их рассмотрение проводится должностными лицами в случаях выявления новых обстоятельств и (или) изменения нормативных правовых актов в сфере касающейся решения вопроса, вызвавшего указанные обращения.

7. В случае, если обращение гражданина содержит вопрос, на который ему неоднократно давались ответы, в письменной или электронной форме, по существу в связи с ранее направленными им обращениями, и при этом в обращении гражданина не приводятся новые доводы и обстоятельства, должностное лицо администрации, ответственное за исполнение поручения, вправе подготовить предложение (в связи с безосновательностью очередного обращения) о прекращении переписки с гражданином по данному вопросу.

В этом случае должностное лицо, ответственное за исполнение поручения, представляет на имя главы муниципального округа - главы администрации Юсьвинского муниципального округа Пермского края, его заместителя, начальника структурного подразделения служебную записку о нецелесообразности продолжения переписки с гражданином по данному вопросу.

В случае принятия главой муниципального округа - главой администрации Юсьвинского муниципального округа Пермского края, его заместителем, начальником структурного подразделения решения (в письменной форме) о нецелесообразности продолжения переписки с гражданином по данному вопросу в адрес гражданина (в зависимости от формы поступления обращения) направляется уведомление о прекращении с ним переписки по данному вопросу.

8. Если гражданин устранил причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан ранее, вновь направленное обращение гражданина рассматривается администрацией в порядке установленным настоящей Инструкцией.

9. При регистрации ответа заявителю на письме проставляется исходящий регистрационный номер. Регистрация ответов на обращения граждан, формирование дел осуществляется специалистом.

Если рассмотрение обращения поручено нескольким исполнителям, то координация и ответственность за его выполнение возлагается на лицо, указанное в резолюции первым. Это лицо осуществляет контроль за полнотой подготовки материалов в установленные сроки, формирует окончательный ответ по обращению.

8. Направление ответов заявителям о результатах рассмотрения обращения в письменной форме, электронной форме или в форме электронного документа

1. По обращениям, принятым к рассмотрению по существу, в том числе повторным, окончательный ответ готовится должностным лицом и подписывается главой муниципального округа - главой администрации Юсьвинского муниципального округа Пермского края или его заместителем, начальником структурного подразделения (если в обращении не обжалуются их действия).

2. Подготовленные по результатам рассмотрения обращений ответы должны соответствовать следующим требованиям: ответ должен содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении; если просьба, изложенная в обращении, не может быть решена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена; в ответе должно быть указано, кому он направлен, дата отправки, регистрационный номер обращения, фамилия, имя, отчество и номер телефона исполнителя.

Если обращение, направленное исполнителю на рассмотрение по компетенции, ставилось руководителем на контроль, исполнитель должен направить руководителю информацию о результатах рассмотрения обращения в установленные им сроки либо направить копию ответа, данного заявителю.

3. Ответы на обращения граждан, содержащие жалобу на действия (бездействие) заместителей главы администрации Юсьвинского муниципального округа Пермского края, начальников структурных подразделений, должностных лиц администрации Юсьвинского муниципального округа Пермского края готовятся за подписью главы муниципального округа - главы администрации Юсьвинского муниципального округа Пермского края или его заместителем.

4. Отправка ответов осуществляется в течение двух рабочих дней с момента регистрации исходящего документа.

5. Ответы печатаются на бланке администрации, структурного подразделения, ответственного за рассмотрение обращения, и направляются специалисту для отправки адресату.

6. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, либо по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале или в иной информационной системе государственного органа или органа местного самоуправления, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, при использовании Единого портала или иной

информационной системы и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме. Кроме того, на поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 настоящего Федерального закона на официальном сайте данных государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

7. При поступлении обращения за подписью нескольких заявителей ответ о результатах проверки направляется каждому из них или одному из них (как правило, первому по расположению подписи) с предложением довести его содержание до сведения остальных авторов.

9. Оформление дела по обращению граждан, хранение

1. Специалист направляет гражданину подписанный главой муниципального округа - главой администрации Юсьвинского муниципального округа Пермского края ответ на обращение. По желанию гражданина ответ на обращение может быть вручен ему лично, отправлен по почте, электронной почтой.

2. Обращения граждан, ответы и копии ответов на них, документы, связанные с их рассмотрением, формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел. В случае рассмотрения повторного обращения или появления дополнительных документов они приобщаются к делу.

10. Контроль за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений Инструкции

1. Контроль за исполнением инструкции в администрации Юсьвинского муниципального округа Пермского края осуществляется руководителями структурных подразделений администрации Юсьвинского муниципального округа Пермского края.

2. Контроль за исполнением обращений граждан включает: постановку поручений по исполнению обращений на контроль; сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений; подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям; снятие обращений с контроля.

3. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений осуществляется вышестоящим руководителем должностного лица, определенного в качестве ответственного исполнителя.

4. Контроль за организацией личного приема и учета обращений граждан, рассмотренных на личном приеме, за рассмотрением обращений граждан, поступивших на личный прием, осуществляется руководителями структурных подразделений.

5. Поручения о рассмотрении обращений граждан снимаются с контроля после направления ответов гражданам на их обращения.

6. Специалист еженедельно осуществляет работу по контролю за рассмотрением обращений, срок рассмотрения которых истек либо истекает в ближайшие десять дней.

7. Вышестоящие руководители должностных лиц должны еженедельно проверять состояние исполнительской дисциплины, рассматривать случаи нарушения установленных сроков исполнения обращений, принимать меры по устранению причин нарушений.

11. Ответственность должностных лиц администрации

1. Личная ответственность за рассмотрение обращений в установленные сроки возлагается на заместителей главы администрации Юсьвинского муниципального округа Пермского края, руководителей структурных подразделений. Контроль со стороны должностных лиц администрации должен быть постоянным, всесторонним и объективным.

2. Нарушения установленного порядка рассмотрения обращений, неправомерный отказ в их приеме, затягивание сроков рассмотрения обращений, их необъективное разбирательство, принятие необоснованных нарушающих законодательство Российской Федерации решений, предоставление неверной информации, разглашение сведений о частной жизни гражданина влекут в отношении виновных лиц ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

12. Личный прием граждан

1. Глава муниципального округа - глава администрации Юсьвинского муниципального округа Пермского края осуществляет личный прием граждан по адресу: 619170, Пермский край, Юсьвинский муниципальный округ, с. Юсьва, ул. Красноармейская, 14, кабинет № 201.

График приема: понедельник - с 14:00 до 16:00 часов.

2. Личный прием граждан заместителем главы администрации Юсьвинского муниципального округа Пермского края по социальному развитию ведется по адресу 619170, Пермский край, Юсьвинский муниципальный округ, с. Юсьва, ул. Красноармейская, 14, кабинет № 202.

График приема: вторник с 10:00 до 12:00 часов.

3. Личный прием граждан заместителем главы администрации Юсьвинского муниципального округа Пермского края по экономическому развитию ведется по адресу: 619170, Пермский край, Юсьвинский муниципальный округ, с. Юсьва, ул. Красноармейская, 14, кабинет № 205.

График приема: среда с 10:00 до 12:00 часов.

4. Личный прием граждан заместителем главы администрации Юсьвинского муниципального округа Пермского края по инфраструктуре и территориальному развитию ведется по адресу: 619170, Пермский край, Юсьвинский муниципальный округ, с. Юсьва, ул. Красноармейская, 14, кабинет № 212.

График приема: четверг с 10:00 до 12:00 часов.

5. Личный прием граждан руководителем аппарата администрации Юсьвинского муниципального округа Пермского края ведется по адресу: 619170, Пермский край, Юсьвинский муниципальный округ, с. Юсьва, ул. Красноармейская, 14, кабинет № 208.

График приема: пятница с 10:00 до 12:00 часов.

6. Запись на личный прием к главе муниципального округа – главе администрации Юсьвинского муниципального округа Пермского края и заместителям главы администрации Юсьвинского муниципального округа Пермского, осуществляется секретарем в приемной главы муниципального округа – главы администрации

Юсьвинского муниципального округа Пермского края, по адресу 619170 Пермский край, Юсьвинский муниципальный округ, с. Юсьва, ул. Красноармейская, 14, кабинет № 203 (приемная), по телефону (34246) 2-75-35.

7. Личный прием граждан иными лицами, замещающими должности муниципальной службы, осуществляется в соответствии с должностными инструкциями и утвержденным графиком: понедельник-пятница с 09:00 до 17:12 часов, перерыв с 13:00 до 14:00 часов. Запись на личный прием не требуется.

8. При личном приеме граждан предьявляет документ удостоверяющий личность.

9. Во время личного приема гражданин имеет возможность сделать устное заявление при необходимости оставить обращение в письменной форме по существу поднимаемых им вопросов.

10. Обращения граждан в устной и письменной форме, специалистами отдела по работе с территориями и специалистом отдела организационной работы и внутренней политики администрации и, фиксируются в журнале по утвержденной форме (приложение № 1), и заносятся в карточку личного приема гражданина (приложение № 2). В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается ответ в письменной форме по существу поставленных в обращении гражданина вопросов. Обращения граждан в письменной форме, принятые к ходе личного приема, подлежат регистрации в отделе организационной работы и внутренней политики администрации и рассмотрению в порядке, установленным настоящей Инструкцией.

11. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию администрации Юсьвинского муниципального округа Пермского края, гражданину разъясняется, куда ему следует обратиться. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в рассмотрении его обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

12. Должностные лица администрации Юсьвинского муниципального округа Пермского края могут проводить выездные личные приемы граждан в населенных пунктах муниципального образования, организациях, предприятиях округа. Ответственность за организацию и проведение выездных личных приемов возлагается на должностных лиц.

13. Порядок обжалования действий (бездействия) и решений, администрации и ее должностных лиц

1. Гражданине вправе обратиться в администрацию с жалобой на действия (бездействия) и решения должностных лиц администрации, нарушающие его права и свободы, непосредственно в суд, либо к вышестоящему в порядке подчиненности органу, исполнительному органу государственной власти края, должностному лицу.

2. Общий срок рассмотрения жалобы составляет 15 дней со дня ее регистрации в администрации и завершается датой письменного ответа заявителю. 15 случае направления запроса в другие государственные органы, органы местного самоуправления, иные организации либо должностным лицам срок может быть продлен не более чем на 30 дней с уведомлением гражданина, направившего обращение.

Приложение № 1 к Инструкции утвержденной
Постановлением администрации Юсьвинского
муниципального округа Пермского края

ЖУРНАЛ ПРИЕМА ПОСЕТИТЕЛЕЙ №

Том № _____

Начата " __ " _____ 20__ г.

Окончена " __ " _____ 20__ г.

На _____ листах

Книга в _____ томах

Приложение № 2
к Инструкции утвержденной Постановлением
администрации Юсьвинского муниципального
округа Пермского края от 05.09.2023 № 559

Карточка личного приема граждан №

Дата приема « » 202 г. в час. мин.

Ф.И.О. гражданина, место жительства и паспортные данные:

моб.:

Суть обращения:

Согласие заявителя на аудиозапись личного приема _____ (подпись)

Результат рассмотрения:

Срок исполнения:

Заявитель удовлетворен (не удовлетворен) устным ответом на поставленный в ходе личного приема вопрос (вопросы), письменный ответ не требуется (требуется) _____

Подпись должностного лица, осуществившего прием:

(расшифровка подписи)

Отметка о снятии с контроля:

Blank lined area for text entry.

_____ Подпись должностного лица,
осуществившего прием:

_____ (расшифровка подписи)