



**АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА
КИРОВСКА
СПОДВЕДОМСТВЕННОЙ ТЕРРИТОРИЕЙ**

РАСПОРЯЖЕНИЕ

от 15.10.2019 № 873-р

г. Кировск

**Об утверждении Порядка работы с
обращениями граждан в администрации
города Кировска**

Руководствуясь Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», в целях упорядочивания работы с обращениями граждан, повышения ее эффективности и результативности:

1. Утвердить прилагаемый Порядок работы с обращениями граждан в администрации города Кировска (далее – Положение).

2. Муниципальному казенному учреждению «Центр учёта и отчетности муниципальных учреждений города Кировска» (Алиуллина С.В.) ознакомить сотрудников администрации города Кировска с настоящим распоряжением.

3. Настоящее распоряжение вступает в силу со дня подписания

Глава администрации
города Кировска

Ю.А. КУЗИН

Утвержден
распоряжением администрации
города Кировска
от 15.10.2019 № 873-р

Порядок работы с обращениями граждан в администрации города Кировска

Администрация города Кировска (далее – администрация города), ее структурные подразделения осуществляют работу с предложениями, заявлениями и жалобами граждан (далее – обращения) в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон № 59-ФЗ), Регламентом администрации города Кировска, Инструкцией по делопроизводству в администрации города и настоящим Порядком работы с обращениями граждан в администрации города Кировска.

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок работы с обращениями граждан в администрации города Кировска (далее – Порядок) устанавливает правила ведения делопроизводства по обращениям граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее – граждане), а также организацию личного приема граждан руководителями администрации, ее структурных подразделений.

1.2. Методическое руководство и организация работы с обращениями граждан, анализ содержания обращений граждан, контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан в администрации города осуществляются муниципальным учреждением, наделенным полномочиями на организацию и ведение делопроизводства администрации города Кировска (далее – уполномоченный орган). Руководитель уполномоченного органа и сотрудник уполномоченного органа, ответственный за работу с обращениями граждан, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации, за состояние организации работы с обращениями граждан и контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан в администрации города.

1.3. Глава администрации, его заместители управляющий делами администрации (далее - руководители администрации), осуществляющие в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан и несут предусмотренную законодательством Российской Федерации ответственность за своевременность, полноту и правильность рассмотрения обращений граждан.

1.4. Руководители структурных подразделений администрации города, осуществляющие работу с обращениями граждан в порядке исполнения поручений руководителей администрации города или в порядке исполнения должностных обязанностей, анализируют содержание обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, а также считаются уполномоченными лицами и несут установленную законодательством Российской Федерации персональную ответственность за своевременность, полноту и правильность рассмотрения обращений граждан.

1.5. В администрации города делопроизводство по обращениям, предложениям, заявлениям и жалобам граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства.

2. Прием, первичная обработка и регистрация обращений

2.1. Обращения граждан в администрацию города могут быть поданы в письменной форме, лично, по почте, с помощью телеграфа, телефакса, в форме электронного документа на адреса электронной почты структурных подразделений администрации города и через интернет-приемную, размещенную на официальном сайте органов местного самоуправления города Кировска в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: www.kirovsk.ru, а также устно должностному лицу, наделенному правом и обязанностью рассмотрения обращений, или ведущему прием граждан.

2.2. Первичная обработка обращений, поступающих по почте, включает в себя проверку правильности адресования корреспонденции, вскрытие конвертов, проверку наличия указанных автором вложений и приложений. Почтовые конверты (пакеты), в которых поступают письменные обращения граждан, сохраняются вместе с обращениями.

Конверты с пометкой «лично» не вскрывая передаются ответственному должностному лицу, регистрационный штамп ставится на конверте.

Письменные обращения, содержащие в адресной части обращения пометку «лично», обрабатываются, регистрируются и направляются на рассмотрение на общих основаниях в соответствии с настоящим Порядком.

2.3. Обращения граждан, поступившие в форме электронного документа, распечатываются на бумажном носителе, регистрируются и направляются на рассмотрение в соответствии с настоящим Порядком.

2.4. Прием, первичная обработка и регистрация обращений граждан, поступивших на имя руководителей администрации, осуществляются сотрудником уполномоченного органа, ответственным за работу с обращениями граждан (далее – сотрудник уполномоченного органа).

Прием, первичная обработка и регистрация обращений граждан, поступивших в структурные подразделения администрации города, осуществляются в структурных подразделениях администрации.

✓ 2.5. Поступившие обращения регистрируются в системе электронного документооборота (далее - СЭД) в течение двух дней со дня их поступления в администрацию города (структурное подразделение). В случае поступления обращения в праздничный (нерабочий) или выходной день, его регистрация производится в рабочий день, следующий за праздничными и выходными днями.

2.5.1. На обращении в нижнем правом углу ставится штамп с указанием даты регистрации и входящий номер, который состоит из порядкового номера поступившего обращения и начальной буквы фамилии автора. Регистрационный индекс может быть дополнен другими обозначениями, обеспечивающими систематизацию, поиск, анализ и сохранность предложений, заявлений и жалоб граждан.

✓ 2.5.2. Повторным обращениям граждан при их поступлении присваивается регистрационный индекс первого обращения с добавлением порядкового номера, проставляемого через дробь. Повторными считаются обращения, 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 и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения первого поступившего обращения, считаются дубликатами и подлежат приобщению к производству по рассматриваемому обращению.

2.5.3. При наличии второго экземпляра по желанию гражданина на обращении ставится отметка о принятии с указанием даты принятия и Ф.И.О. сотрудника уполномоченного органа.

2.6. Сотрудник уполномоченного органа готовит проект поручения для рассмотрения обращения. Поручение должно содержать: фамилию и инициалы руководителя структурного подразделения, которому дается поручение, лаконично сформулированный текст,

предписывающий действие, порядок и срок исполнения, подпись руководителя с расшифровкой и датой. Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

2.7. Прошедшие регистрацию обращения вместе с проектом поручения направляются для рассмотрения главе администрации, заместителям главы администрации, управляющему делами в соответствии с распределением между ними обязанностей.

2.8. Подписанное поручение о рассмотрении обращения и само обращение сотрудник уполномоченного органа направляет на исполнение соответствующему исполнителю.

В случае, если обращение отписано на рассмотрение двум и более исполнителям, подлинник обращения направляется исполнителю, указанному в резолюции первым, остальные исполняют документ в СЭД.

3. Рассмотрение обращения

3.1. Рассмотрение обращений, поступивших в администрацию города, осуществляется в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ.

3.2. Рассмотрение обращений граждан, принятие по ним мер осуществляет указанный в поручении руководитель структурного подразделения администрации города.

3.3. В случае необходимости уполномоченное лицо, рассматривающее обращение, может обеспечить его рассмотрение с выездом на место. При этом, в ответе на обращение приводится информация о полученных на выезде сведениях, дается им соответствующая оценка (факты подтвердились, подтвердились частично, факты не подтвердились).

3.4. Если рассмотрение обращения поручено нескольким исполнителям, централизованную подготовку ответа осуществляет ответственный исполнитель, указанный в резолюции первым. Соисполнители не позднее семи дней до истечения срока исполнения письма обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы в пределах своей компетенции для обобщения и подготовки ответа.

3.5. Все исполнители несут ответственность за сохранность находящихся у них документов. Сведения, содержащиеся в обращениях граждан, могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, работающего с обращениями. Запрещается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

3.6. Исполнитель в установленные сроки:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;
- запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в государственных органах, иных органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина, направившего обращение;
- готовит письменный или в форме электронного документа ответ гражданину по существу поставленных в обращении вопросов.

3.7. Ответ на обращение может содержать следующую информацию:

- о результатах объективного и всестороннего 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;
- уведомление о переадресации (направлении) обращения в соответствующие органы или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;
- уведомление о продлении срока рассмотрения обращения;

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

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

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

3.8. Обращение гражданина считается исполненным, когда на него дан исчерпывающий ответ по всем поставленным в нем вопросам.

3.9. Ответы на обращения граждан подписываются главой администрации, заместителями главы администрации, управляющим делами, а по их поручению (резолуции) - руководителем соответствующего структурного подразделения администрации города. В случае подписания ответа на обращение руководителем структурного подразделения в ответе указывается, что обращение рассмотрено по поручению главы администрации города или его заместителя.

3.10. Ответ на обращение, поступившее в администрацию города в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

3.11. При направлении гражданам ответов на письменные обращения им в обязательном порядке должны быть возвращены приложенные к обращению документы, если требование о возврате таких документов было заявлено гражданином. При этом структурные подразделения администрации города вправе оставить в своем распоряжении копии возвращенных документов и материалов.

4. Личный прием граждан

4.1. Личный прием граждан в администрации города проводится главой администрации города, его заместителями, руководителями структурных подразделений по утвержденному графику. Информация о порядке личного приема граждан (место приема, условия приема, номер контактного телефона, факса) доводится до сведения граждан путем размещения на информационных стендах в помещениях, занимаемых структурными подразделениями и должностными лицами администрации города, иных отведенных для этой цели местах и (или) в информационных системах общего пользования, а также средствах массовой информации.

4.2. Глава администрации города и его заместители осуществляют прием по предварительной записи. Запись на прием осуществляется сотрудником уполномоченного органа при предъявлении документа удостоверяющего личность гражданина.

Сотрудник уполномоченного органа:

- осуществляет в день приема предварительную беседу с гражданами, запись на прием к главе администрации, его заместителям;

- передает главе администрации, его заместителям до начала приема материалы по приему граждан для ознакомления и выработки решения по затрагиваемым вопросам;

- осуществляет контроль за сроками исполнения принятых на приеме решений;
- заполняет карточку обращения граждан установленного образца;
- регистрирует обращение, оставленное на приеме, и делает в карточке запись: «Обращение оставлено на приеме».

4.3. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. По окончании приема информация с карточки личного приема гражданина заносится в базу данных с регистрацией письменного обращения. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, в соответствии с настоящим Порядком.

4.4. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации города гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

5. Контроль и сроки рассмотрения обращения

5.1. Контроль за своевременным и правильным рассмотрением вопросов, поставленных в обращениях граждан, возлагается на главу администрации, его заместителей, управляющего делами и руководителей структурных подразделений администрации города.

5.2. Обращения граждан, поступившие на имя главы администрации, его заместителей и управляющего делами, в обязательном порядке, ставятся на контроль сотрудником уполномоченного органа.

Сотрудник уполномоченного органа осуществляет контроль за сроками рассмотрения обращений граждан в зависимости от резолюции руководителя и вопроса, поставленного в обращении.

Обращения граждан, адресованные руководителям структурных подразделений, контролируются в соответствующих подразделениях.

5.3. Сотрудник уполномоченного органа, осуществляя контроль за своевременным рассмотрением письменных обращений граждан направляет «Справку предупредительного контроля» за 10 дней до установленных сроков рассмотрения и «Справку напоминание» в день окончания срока рассмотрения.

Информация о нарушении сроков рассмотрения обращений граждан направляется в соответствии с распределением обязанностей заместителям главы администрации, управляющему делами либо главе администрации города.

5.4. Обращение граждан, на которое дается промежуточный ответ, с контроля не снимается. Контроль завершается только после окончательного решения с резолюцией руководителя «В дело».

5.5. Обращение, поступившее в администрацию города или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в сроки, установленные Федеральным законом № 59-ФЗ.

5.6. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного пунктом 3.4. настоящего Порядка, глава администрации города или его заместители вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней. Структурное подразделение - исполнитель обязано до истечения срока рассмотрения обращения уведомить гражданина о продлении срока рассмотрения его обращения с указанием причины продления.