



РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ

Кемеровская область

город Междуреченск

Администрация Междуреченского городского округа

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 13.04.2018 № 893-п

Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан в администрации Междуреченского городского округа

В целях совершенствования форм и методов работы с обращениями граждан в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (ред. от 27.11.2017), Указом Президента Российской Федерации от 17.04.2017 № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций», руководствуясь Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Уставом муниципального образования «Междуреченский городской округ»:

1. Утвердить положение о порядке организации рассмотрения обращений граждан в администрации Междуреченского городского округа, согласно приложению.

2. Постановление администрации Междуреченского городского округа от 16.06.2014 № 1491-п «Об утверждении Положения о порядке организации рассмотрения обращений граждан» считать утратившим силу.

3. Отделу информационных технологий управления делами администрации Междуреченского городского округа (Н.В.Васильева) разместить данное постановление на официальном сайте администрации Междуреченского городского округа.

4. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на и.о. заместителя главы Междуреченского городского округа - руководителя аппарата А.А. Родина.

Первый заместитель главы
Междуреченского городского округа

С.В.Перепилищенко

ПОЛОЖЕНИЕ
О ПОРЯДКЕ ОРГАНИЗАЦИИ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН
В АДМИНИСТРАЦИИ МЕЖДУРЕЧЕНСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА

1. Общие положения

1.1. Организация рассмотрения обращений, проведение личного приема граждан в администрации Междуреченского городского округа осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (ред. от 27.11.2017) (далее - Федеральный закон), Указом Президента Российской Федерации от 17.04.2017 № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций», Уставом муниципального образования «Междуреченский городской округ» и настоящим Положением.

1.2. Работу, связанную с учетом и организацией рассмотрения письменных, устных и в форме электронного документа обращений граждан, а также по телефону обращений к главе Междуреченского городского округа, прямых телефонных линий в администрации Междуреченского городского округа, осуществляет отдел приема граждан администрации Междуреченского городского округа (далее по тексту - отдел приема граждан).

1.3. Основанием для начала рассмотрения обращений граждан является личное обращение гражданина в администрацию Междуреченского городского округа или поступление обращения гражданина с сопроводительным документом из других государственных и муниципальных органов для рассмотрения.

1.4. По просьбе обратившегося гражданина ставится отметка на копиях принятых обращений.

1.5. Направление обращений граждан и прилагаемых к ним документов в адрес главы Междуреченского городского округа и его заместителей осуществляется только через отдел приема граждан.

1.6. Ответственность за своевременное и качественное рассмотрение обращений граждан возлагается на заместителей главы Междуреченского городского округа, руководителей структурных подразделений администрации Междуреченского городского округа, уполномоченных должностных лиц.

2. Регистрация и рассмотрение обращений граждан

2.1. Все поступающие в администрацию Междуреченского городского округа обращения граждан регистрируются в электронной системе документооборота сотрудниками отдела приема граждан в течение 3-х дней с момента поступления.

2.2. На каждое письменное обращение граждан заполняется контрольно-регистрационная карточка установленного образца.

2.3. Обращение считается коллективным, если оно подписано двумя и более гражданами.

К коллективным обращениям относятся обращения принятые на митингах, собраниях. Коллективными считаются также обращения, подписанные членами одной семьи. В контрольно-регистрационной карточке коллективные обращения отмечаются индексом «коллективное» в графе «автор обращения».

2.4. Если гражданин направил несколько обращений с разными вопросами, то каждое обращение регистрируется отдельно.

2.5. Повторные обращения граждан учитываются с добавлением порядкового номера, проставляемого через дробь. Например, А-31-100/2.

2.6. На обращении, поступившем без подписи, проставляется буквенное обращение «Б/П».

2.7. На каждое обращение составляется аннотация. Она должна быть четкой, краткой, отражать содержание обращения.

2.8. Определяется вид обращения: жалоба, заявление, предложение. В нижнем правом углу обращения ставится штамп, проставляется дата и номер.

2.9. Обращения граждан в соответствии с поручениями главы Междуреченского городского округа или его заместителей направляются на исполнение, при этом делаются специальные отметки в электронной системе документооборота и журнале регистрации исходящей корреспонденции о направлении обращения исполнителям с постановкой на контроль или без него.

2.10. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию главы Междуреченского городского округа, администрации Междуреченского городского округа, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

2.11. Когда решение вопросов, содержащихся в обращении, относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, им направляются копии обращения в течение семи дней со дня регистрации.

2.12. Гражданину сообщается о переадресации его обращения в течение семи дней со дня регистрации, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона.

2.13. Если поручение по обращению дано нескольким исполнителям, а ответственный исполнитель не выделен, то работу по рассмотрению осуществляет каждый исполнитель, указанный в резолюции главы Междуреченского городского округа. Ответ на обращение должен содержать конкретную информацию по поставленным вопросам.

2.14. Не разрешается передавать обращения из одного структурного подразделения в другое, минуя отдел приема граждан.

2.15. Обращения граждан после их рассмотрения исполнителями возвращаются в отдел приема граждан со всеми относящимися к ним материалами для централизованного формирования дел и ведения архива. В дело требуются подлинники обращений вместе с ответами о результатах рассмотрения обращений граждан.

2.16. Хранение дел у исполнителей запрещается.

2.17. Обращения граждан не направляются на рассмотрение организациям и должностным лицам, действия которых обжалуются.

2.18. Положение обязательно для всех работников администрации Междуреченского городского округа.

3. Работа с отдельными видами обращений

3.1. Запросы депутатов Совета народных депутатов Междуреченского городского округа.

Запросом депутатов Совета народных депутатов Междуреченского городского округа (далее по тексту - депутатский запрос) является обращение, оформленное в соответствии с Регламентом Совета народных депутатов Междуреченского городского округа.

Информация о поступивших запросах депутатов в обязательном порядке доводится до сведения главы Междуреченского городского округа или его заместителей. Их рассмотрение ставится на контроль.

При работе с запросами депутатов регистрация оформляется следующим образом:

- в графе «Ф.И.О.» первыми пишутся фамилия и инициалы депутата, а затем - фамилия и инициалы гражданина, обратившегося с просьбой к депутату;
- в графе «Адрес» отмечается место жительства или работы гражданина, обратившегося с просьбой к депутату;
- в графе «Аннотация» указывается, что депутат направляет на рассмотрение письмо гражданина и излагается краткое содержание обращения. Например, «депутат Совета народных депутатов Междуреченского городского округа Иванов И.В. обращается с просьбой рассмотреть заявление (жалобу, предложение) гражданина Сидорова И.И. (об улучшении его жилищных условий, о пересмотре размера его пенсии и т.п.)».

Заводится специальная папка «Запросы депутатов».

Ответы на депутатские запросы подписываются главой Междуреченского городского округа или его заместителями.

3.2. Обращения граждан, поступившие в администрацию Междуреченского городского округа из вышестоящих инстанций рассматриваются в соответствии с Федеральным законом и настоящим Положением.

Обращения граждан, поступившие из Администрации Президента Российской Федерации, Правительства Российской Федерации, Администрации Кемеровской области в обязательном порядке ставятся на особый контроль и рассматриваются в соответствии с Федеральным законом и настоящим Положением.

3.3. Повторные обращения.

В случае поступления от одного гражданина нескольких обращений, дублирующих первичное, они регистрируются, приобщаются к ранее поступившему обращению. Краткие ответы на них даются, со ссылкой на ответ по первичному обращению. При работе с повторными обращениями формируется папка с уже имеющимися ранее документами по обращениям данного гражданина. Не считаются повторными обращения одного и того же гражданина, но по разным вопросам.

3.4. Предложения, заявления, жалобы граждан, поступившие по «прямым телефонным линиям», во время «прямых эфиров» в адрес главы Междуреченского городского округа, его заместителей рассматриваются в порядке и сроки, предусмотренные настоящим Положением.

3.5. Обращения, вернувшиеся как ошибочно направленные, перенаправляются для рассмотрения надлежащему адресату под прежним номером, но с новой датой направления.

3.6. При обращении гражданина в администрацию Междуреченского городского округа, вместо личного приема, он может оставить заявление.

3.7. Вложения в конверт.

Вложениями являются ордена, медали, удостоверения к ним, паспорта, трудовые книжки, другие документы, приложенные к письмам, и возвращаются по месту жительства гражданина, направившего обращение.

3.8. Анонимные сообщения.

Письменные обращения граждан, в которых не указана или написана неразборчиво фамилия, которые не содержат данные о почтовом адресе гражданина, направившего обращение, признаются анонимными.

При регистрации в графе «Ф.И.О.» делается запись «Анонимное». Если такое обращение было поставлено на контроль, то на него предоставляется информация о результатах рассмотрения содержащихся в обращении вопросов.

3.9. Обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы в адрес должностного лица, а также, членов его семьи, может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов. Гражданину сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

Письменное обращение не подлежит рассмотрению в случаях, когда его текст не поддается прочтению. Гражданину, направившему такое обращение, сообщается об этом, если его фамилия и почтовый адрес подлежат прочтению.

4. Сроки рассмотрения обращений и уведомление граждан

4.1. Обращения граждан направляются в соответствующие органы, учреждения и организации согласно их компетенции не позднее, чем в семидневный срок со дня их регистрации.

4.2. Граждане, направившие обращения, уведомляются о переадресации обращения на специальных бланках уведомлений за подписью специалиста по работе с обращениями граждан.

4.3. Сроки рассмотрения писем определяются в соответствии с Федеральным законом.

Письменное обращение, поступившее в администрацию Междуреченского городского округа или соответствующему должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона, глава Междуреченского городского округа или его заместители, либо уполномоченные на то лица вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

4.4. По запросам, направленным в установленном порядке администрацией Междуреченского городского округа и уполномоченными должностными лицами, рассматривающими обращения граждан, должностные лица обязаны в течение 15 дней представить необходимые документы и материалы за исключением тех, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую законом тайну.

5. Работа с обращениями, поставленными на контроль

5.1. Обращения ставятся на контроль в целях:

установления и устранения недостатков в работе органов местного самоуправления муниципального образования «Междуреченский городской округ»;

- оказания помощи гражданину в удовлетворении его законной просьбы или восстановления нарушенных прав в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- выявления принимаемых мер по обращениям граждан, особенно по вопросам, с которыми граждан обращается неоднократно;
- получения материалов для обзора почты, аналитических материалов.

5.2. Обращения граждан, в которых сообщается о конкретных нарушениях их законных прав и интересов, обязательно ставятся на контроль и проверяются с выездом на место.

5.3. Контроль за исполнением обращений граждан осуществляет отдел приема граждан.

5.4. Ответ на обращение подписывается руководителем органа местного самоуправления, либо уполномоченным на то лицом.

5.5. При поступлении ответов на контрольные обращения сотрудники отдела приема граждан анализируют качество и полноту рассмотрения поставленных вопросов, после чего дело передается руководителю, который визирует ответ «в дело» или предлагает продолжить контролировать решение поставленных вопросов, которые исполнены некачественно.

5.6. Если ответы не соответствуют установленным настоящим подпунктом требованиям, то они возвращаются исполнителям на доработку.

Требования к содержанию и оформлению ответов на контрольные обращения:

- ответы должны содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращениях граждан (что, когда и кем сделано и будет сделано);
- если сроки выполнения превышают месяц, то в ответе должны быть указаны причины и окончательная дата исполнения, по истечении которой будет дополнительно сообщено о проделанной работе;
- в ответе должно быть четкое упоминание о том, что гражданин в той или иной форме проинформирован о его содержании;
 - ответ подписывается руководителем той организации, куда направлялось обращение на рассмотрение;
- к ответу прикладывается оригинал рассмотренного обращения гражданина;
- ответы на обращения, поступившие в адрес Президента Российской Федерации, депутатов Государственной Думы и на официальный сайт Администрации Кемеровской области подписываются главой Междуреченского городского округа.

5.7. По обращениям, по которым не истребована отсрочка исполнения, специалистами отдела приема граждан делается напоминание как в устной, так и в письменной форме.

5.8. Обращения считаются исполненными и снимаются с контроля, если решены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры, гражданину дан ответ в письменной или устной форме.

5.9. Ответ на обращение направляется заявителю в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме и в ходе личного приема.

5.10. Исполнителю ответ на обращение необходимо направлять в отдел приема граждан: в бумажном виде - оригинал ответа, контрольно-

регистрационная карта и другие материалы на бумажном носителе; в сканированном виде — ответ заявителю для отправки на электронную почту и размещения на портале сетевого справочного телефонного узла Российской Федерации (ССТУ.РФ); в виде электронной формы текстового документа — для размещения на официальном сайте

5.11. В случае если обращение необходимо отправить по адресу электронной почты, проект ответа готовится исполнителем в одном экземпляре.

5.12. Ответы на коллективные обращения граждан направляются на имя первого лица, подписавшего обращение (если в обращении не указано конкретное лицо, которому следует направить ответ) или на адрес лица, указанного на конверте.

5.13. Если по представленным материалам не поступает дополнительных поручений, рассмотрение обращений считается завершенным, они направляются «в дело» и снимаются с контроля. Если контроль за рассмотрением обращений продолжается, то на карточке делается отметка о продлении срока.

6. Организация работы по личному приему граждан

6.1. Личный прием граждан в администрации Междуреченского городского округа осуществляют глава Междуреченского городского округа, его заместители, а также, по необходимости, руководители структурных подразделений администрации Междуреченского городского округа согласно графику приема.

6.2. График приема граждан в администрации Междуреченского городского округа составляется отделом приема граждан и утверждается главой Междуреченского городского округа.

6.3. Запись на прием осуществляют сотрудники отдела приема граждан по документу удостоверяющему личность (паспорт гражданина РФ).

6.4. К работе по организации личного приема привлекаются ответственные специалисты заместителей главы Междуреченского городского округа.

6.5. Граждане, находящиеся в нетрезвом состоянии, на личный прием не допускаются. В случае грубого, агрессивного поведения гражданина при необходимости может быть вызван дежурный сотрудник полиции.

6.6. На каждое обращение оформляется карточка приема граждан администрации Междуреченского городского округа установленного образца, в которой указывается дата приема, фамилия, имя, отчество гражданина, почтовый адрес, контактный телефон, род занятий, краткое содержание просьбы, фамилия и должность того, кто проводит прием. Указываются результаты рассмотрения, либо резолюция лица, ведущего прием, с поручением исполнителю. При необходимости, предлагается изложить суть вопроса в письменном виде. Письменное заявление в этом случае регистрируется и рассматривается в установленном порядке, только

при этом в карточке делается отметка «оставлено заявление», его номер и дата регистрации.

6.7. При повторных обращениях подбираются имеющиеся материалы по делу гражданина (карточка приема, архивный материал).

6.8. При необходимости для рассмотрения поставленных гражданином вопросов на прием может быть приглашен специалист соответствующего структурного подразделения администрации Междуреченского городского округа.

6.9. Если в устном обращении содержатся факты и обстоятельства, не требующие дополнительных проверок, ответ с согласия гражданина дается устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема. В остальных случаях гражданину направляется письменный ответ по существу поставленных им вопросов.

6.10. Контроль за исполнением поручений по устным обращениям осуществляет отдел приема граждан.

6.11. Поступившие ответы о принятых мерах направляются для ознакомления руководителю, осуществившему личный прием гражданина.

7. Аналитическая и информационно-справочная работа

7.1. Аналитическая работа по работе с обращениями граждан ведется под руководством начальника отдела приема граждан.

7.2. Целью проведения анализа обращений граждан является выявление тенденций, типичности вопросов, затрагиваемых гражданином в обращениях, выработка выводов и предложений, направленных на устранение причин, порождающих жалобы населения или нарушение прав и интересов граждан, охраняемых законом, а также повышение эффективности функционирования исполнительных органов власти, совершенствование работы с письменными обращениями граждан и организации личного приема.

7.3. Специалисты по работе с обращениями граждан проводят анализ характера обращений граждан, хода рассмотрения письменных, устных, обращений поступивших в форме электронного документа и по телефону, составляют итоговые аналитические справки.

Ежеквартально к 5 числу месяца, следующего за отчетным, в Администрацию Кемеровской области представляются статистические данные, а также составляются сведения (количество обращений, информация о которых размещается на портале ССТУ.РФ).

Ежеквартально, до 5 числа месяца, следующего за отчетным, отчет в Администрацию Кемеровской области о результатах рассмотрения вопросов, содержащихся в обращении российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, адресованных Президенту Российской Федерации, и принятых по ним мерам.

Аналитические справки и статистические сведения о результатах работы с обращениями граждан за полугодие направляются в Администрацию Кемеровской области к 5 числу месяца, следующего за отчетным.

Аналитические справки и статистические сведения о результатах работы с обращениями граждан за год направляются в Администрацию Кемеровской области согласно дате, указываемой управлением по работе с обращениями граждан Администрации Кемеровской области.

7.4. По мере необходимости составляются аналитические справки по конкретным вопросам, поставленным в обращениях граждан.

7.5. Информационно-справочная работа в отделе приема граждан организуется с использованием автоматизированной поисковой системы.

7.6. Специалисты отдела приема граждан дают справки по телефону заявителям о ходе рассмотрения их обращений.

8. Ответственность должностных лиц за нарушение порядка рассмотрения обращений граждан

Нарушение требований Положения руководителями структурных подразделений и специалистами администрации Междуреченского городского округа, формальное отношение к обращениям граждан или проявленная недисциплинированность при выполнении поручений по работе с обращениями граждан влекут дисциплинарную либо иную ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

Начальник отдела приема граждан
администрации Междуреченского
городского округа

Т.В. Петрухина