

УТВЕРЖДЕН

постановлением Администрации
города Оленегорска от 07.02.2018 № 87

П О Р Я Д О К **работы с письменными и устными обращениями граждан** **в Администрации города Оленегорска**

Администрация города Оленегорска и ее должностные лица (далее - Администрация города) осуществляют работу с предложениями, заявлениями и жалобами (далее - обращения) в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Регламентом Администрации города Оленегорска с подведомственной территорией, настоящим Порядком.

1. Общие положения

1. Настоящий Порядок устанавливает правила ведения делопроизводства по обращениям граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, а также организацию личного приёма граждан в Администрации города и ее должностными лицами.

2. Обращения, изложенные в письменной форме, должны содержать наименование Администрации города либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего должностного лица, а также фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) обратившегося, адрес, по которому должен быть направлен ответ, суть обращения, личную подпись и дату.

3. Обращение, поступившее в Администрацию города или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

4. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение тем органам и должностным лицам, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

5. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства и возлагается на назначенных должностных лиц.

2. Поступление, регистрация и направление письменного обращения

6. Обращение в письменной форме или в форме электронного документа, поступившее в адрес Главы города Оленегорска с подведомственной территорией и его заместителей, руководителей структурных подразделений, подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Администрацию города и заносится в базу данных.

Обращения граждан, адресованные руководителям структурных подразделений Администрации города с правом юридического лица, регистрируются в соответствующих подразделениях.

Конверт, в котором поступило обращение, прикладывается к тексту обращения.

При направлении и рассмотрении письменного обращения гражданин имеет право:

1) получить устную, в том числе по телефону, информацию о регистрации письменного обращения, а также о должностном лице, которому поручено его рассмотрение;

2) зарегистрировать второй экземпляр письменного обращения в случае непосредственного личного обращения;

3) представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме.

7. Регистрационный индекс на обращении граждан проставляется в нижнем поле первого листа справа. Он состоит из начальной буквы фамилии автора и порядкового номера поступившего обращения. Регистрационный индекс может быть дополнен другими обозначениями, обеспечивающими систематизацию, поиск, анализ и сохранность предложений, заявлений и жалоб граждан.

8. 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.

9. Зарегистрированные и оформленные обращения в соответствии с Регламентом Администрации города Оленегорска с подведомственной территорией передаются на рассмотрение Главе города Оленегорска с подведомственной территорией, заместителям главы Администрации города согласно полномочиям.

10. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации города, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением гражданина, о его переадресации.

Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в Управление Министерства внутренних дел Российской Федерации по Мурманской области и Губернатору Мурманской области с одновременным уведомлением гражданина о переадресации его обращения.

11. Администрация города при направлении письменного обращения на рассмотрение иному органу или должностному лицу, в случае необходимости, запрашивает документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

12. Обращение, поступившее в Администрацию города или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит регистрации и направлению на рассмотрение аналогично письменным обращениям. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

13. При направлении и рассмотрении письменного обращения гражданин имеет право истребовать, в том числе в электронной форме, на стадии рассмотрения письменного обращения документы и материалы либо их копии, прилагаемые к письменному обращению.

3. Рассмотрение обращения

14. Обращение, поступившее в Администрацию города, ее структурные подразделения в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

15. В случае необходимости Администрация города или должностное лицо, рассматривающее обращение, может обеспечить его рассмотрение с выездом на место.

16. Администрация города или должностное лицо, рассматривающее обращение:

1) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

2) запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы;

3) принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

4) дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

17. Государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу Администрации города или ее должностного лица, рассматривающих обращение, обязаны в течение 15 дней предоставлять документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

18. В соответствии с Регламентом Администрации города Оленегорска с подведомственной территорией ответ на обращение подписывается Главой города Оленегорска с подведомственной территорией и заместителями главы Администрации города согласно полномочиям.

19. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Администрацию города в форме электронного документа, и в письменной

форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Администрацию города в письменной форме. Кроме того, на поступившее в Администрацию города Оленегорска 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 порядком обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований действующего законодательства на официальном сайте органов местного самоуправления муниципального образования город Оленегорск с подведомственной территорией в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

20. 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.

21. В случае, если текст письменного обращения, поступившего в Администрацию города, не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, 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 семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

22. В случае поступления в Администрацию города или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте органов местного самоуправления муниципального образования город Оленегорск с подведомственной территорией в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

4. Контроль и сроки рассмотрения обращения

23. Контроль за рассмотрением обращений граждан и направлением ответов заявителям возлагается на сектор по работе с обращениями граждан в составе общего отдела Администрации города.

24. Обращения граждан, поступившие из федеральных органов государственной власти Российской Федерации, от Губернатора Мурманской области и из Правительства Мурманской области в адрес руководителей Администрации города, ставятся на контроль в общем отделе Администрации города в соответствии с Регламентом Администрации города Оленегорска с подведомственной территорией.

Общий отдел Администрации города осуществляет контроль за сроками рассмотрения обращений граждан в соответствии с Регламентом Администрации города Оленегорска с подведомственной территорией.

Обращения граждан, направленные на рассмотрение в структурные подразделения и не поставленные на контроль в общем отделе, адресованные руководителям структурных подразделений, контролируются в соответствующих подразделениях.

25. Общий отдел, осуществляя контроль за своевременным рассмотрением письменных обращений граждан, направляет «Справку предупредительного контроля» за 7 дней до установленных сроков рассмотрения и «Справку-напоминание» в случае нарушения сроков исполнения.

Информация о нарушении сроков рассмотрения обращений граждан направляется Главе города Оленегорска с подведомственной территорией, курирующим заместителям.

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

27. Обращение, поступившее в Администрацию города или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

28. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного пунктом 17 настоящего Порядка, Глава города Оленегорска с подведомственной территорией или его заместители вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней с одновременным уведомлением гражданина о продлении срока его рассмотрения.

5. Личный прием граждан

29. Личный прием граждан в Администрации города проводится Главой города Оленегорска с подведомственной территорией, его заместителями, руководителями структурных подразделений. 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. Информационные стенды должны быть максимально заметны, хорошо просматриваемы, функциональны. Текст материалов, размещаемых на стендах, должен быть напечатан удобным для чтения шрифтом, основные моменты и наиболее важные места выделены.

30. Глава города Оленегорска с подведомственной территорией и его заместители осуществляют прием по предварительной записи. Запись на приём осуществляется работником общего отдела в приемной Администрации города в соответствии с Регламентом Администрации города Оленегорска с подведомственной территорией.

31. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приёма гражданина. По окончании приема информация из карточки личного приёма гражданина заносится в базу данных. 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.

32. 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.

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

6. Ответственность и контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

34. За состояние делопроизводства по обращениям граждан в адрес Главы города Оленегорска с подведомственной территорией и заместителей главы Администрации города ответственность несет должностное лицо сектора по работе с обращениями граждан в составе общего отдела Администрации города, которое ежеквартально анализирует содержание поступающих обращений, принимает меры по их своевременному рассмотрению.

35. Руководители структурных подразделений Администрации города осуществляют контроль и несут ответственность за соблюдением сроков и порядка рассмотрения обращений граждан, поступивших в соответствующие структурные подразделения.
