



Администрация города Рубцовска
Алтайского края

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

02.04.2018 № 431

Об утверждении Порядка
рассмотрения обращений граждан
в Администрации города Рубцовска
Алтайского края

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», законом Алтайского края от 29.12.2006 № 152-ЗС «О рассмотрении обращений граждан Российской Федерации на территории Алтайского края» и в целях совершенствования работы с обращениями граждан, ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить Порядок рассмотрения обращений граждан в Администрации города Рубцовска Алтайского края (приложение).

2. Отделу по организации управления и работе с обращениями Администрации города Рубцовска Алтайского края (Инютина А.В.) ознакомить первого заместителя Главы Администрации города Рубцовска – председателя комитета по финансам, налоговой и кредитной политике, заместителей Главы Администрации города Рубцовска, руководителей отраслевых (функциональных) органов Администрации города Рубцовска Алтайского края с настоящим Порядком.

3. Признать постановление Администрации города Рубцовска Алтайского края от 22.04.2014 № 1742 «Об утверждении Положения о работе с обращениями граждан в Администрации города Рубцовска Алтайского края» утратившим силу.

5. Настоящее постановление разместить на официальном сайте Администрации города Рубцовска Алтайского края в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

6. Настоящее постановление вступает в силу после его опубликования в газете «Местное время».

7. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на и.о.заместителя Главы Администрации города Рубцовска Левина И.В.

Глава города Рубцовска

Д.З.Фельдман

Приложение
к постановлению Администрации
города Рубцовска Алтайского края
от 02.04.2018 № 731

Порядок
рассмотрения обращений граждан в
Администрации города Рубцовска Алтайского края

1. Общие положения

1.1. Порядок рассмотрения обращений граждан в Администрации города Рубцовска Алтайского края (далее - Порядок) устанавливает требования к организации работы при рассмотрении обращений граждан, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, направленные в Администрацию города Рубцовска Алтайского края (далее - Администрация города) в письменной форме или в форме электронного документа, а также устных обращений граждан, поступивших в Администрацию города, в том числе в ходе личного приема.

1.2. Организация работы с обращениями граждан осуществляется в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и Алтайского края.

1.3. В Порядке используются основные термины, предусмотренные статьей 4 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

2. Прием, учет и первичная обработка обращений граждан

2.1. Обращения граждан, направленные в Администрацию города, подлежат обязательному рассмотрению.

2.2. Письменные обращения граждан, адресатом которых является Администрация города, направляются на почтовый адрес: 658200, г.Рубцовск, пр.Ленина, д. 130. Обращения граждан в электронном виде направляются по адресу электронной почты Администрации города office@rubtsovsk.org, а также через интернет - приемную Администрации города.

2.3. Прием, учет, первичную обработку поступивших в Администрацию города обращений граждан осуществляет отдел по организации управления и работе с обращениями Администрации города Рубцовска Алтайского края (далее - отдел по организации управления и работе с обращениями).

2.4. Все письменные обращения граждан, поступившие в конвертах, подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру.

2.5. При получении письменных обращений граждан или обращений граждан в форме электронного документа проверяются установленные Федеральным законом реквизиты обращения, наличие указанных автором вложений и приложений.

2.6. В письменном обращении или в обращении в форме электронного документа гражданин в обязательном порядке указывает:

1) наименование органа, в который направляется обращение, - Администрация города, либо фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, которому адресовано письмо;

2) свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии);

3) почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения (в обращении в форме электронного документа указывается адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен также в форме электронного документа);

4) суть предложения, заявления или жалобы;

В письменном обращении необходимо поставить личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии. К обращению в форме электронного документа могут быть приложены необходимые документы и материалы в электронной форме либо направлены их копии в письменной форме.

2.7. При рассмотрении (обработке) обращений не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни граждан, без их согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

2.8. Отказ в рассмотрении обращений граждан, содержащих вопросы, разрешение которых входит в компетенцию Администрации города, недопустим.

2.9. Ответ на обращение не дается в случаях, если:

1) в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

2) текст письменного обращения не поддается прочтению. Данное обращение 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, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

3) текст обращения содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи; гражданин, направивший обращение, уведомляется о недопустимости злоупотребления правом;

4) ответ на поставленный в обращении вопрос не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну; гражданин, направивший обращение, уведомляется об этом.

2.10. Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

2.11. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

2.12. Если в обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в нем не приводятся новые доводы или обстоятельства, Глава города Рубцовска, первый заместитель или заместители Главы Администрации города Рубцовска вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения были адресованы в Администрацию города. Гражданин, направивший обращение, уведомляется о данном решении.

2.13. Информация об обращениях граждан, содержащих предложения, суждения о деятельности Администрации города и должностных лиц Администрации города, представляется соответствующим должностным лицам для сведения.

3. Регистрация обращений граждан

3.1. Обращение подлежит обязательной регистрации в отделе по организации управления и работе с обращениями в течение трех дней с момента поступления в Администрацию города. В случае поступления обращения в Администрацию города после окончания рабочего дня, предшествующего праздничному или выходному дню, либо в праздничный или выходной день его регистрация производится на следующий рабочий день после выходного или праздничного дня.

3.2. На первой странице обращения гражданина в правом нижнем углу (или на свободном поле) проставляется регистрационный штамп, где указывается дата регистрации и входящий номер.

3.3. Зарегистрированное обращение передается на рассмотрение должностным лицам Администрации города в соответствии с распределением обязанностей между ними.

3.4. Должностные лица Администрации города по результатам ознакомления с текстом обращения определяют соответствие подготовленного проекта резолюции поставленным в обращении вопросам, при необходимости дополняют и корректируют резолюцию.

Должностные лица Администрации города поручают рассмотрение обращения руководителям отраслевых (функциональных) органов Администрации города (далее – исполнители).

3.5. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации города, должностных лиц Администрации города, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган, организацию или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о его переадресации, за исключением случаев указанных в пункте 2.10 настоящего Порядка.

3.6. Запрещается направлять жалобы граждан на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется. В случае, если в соответствии с 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 судебном порядке.

3.7. В случае, если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам.

4. Рассмотрение обращений исполнителями

4.1. При рассмотрении обращений исполнители используют все предоставленные им полномочия в соответствии с должностными инструкциями. В случае необходимости получения дополнительной информации исполнитель уточняет суть проблемы по телефону либо приглашает гражданина на личную беседу или осуществляет выезд на место. Гражданин уведомляется о дате и времени его посещения исполнителем. В случае отказа заявителя предоставить дополнительную информацию ответ на обращение подготавливается по существу рассмотренных вопросов с

8

указанием на то, что недостаточность информации, обусловленная непредоставлением заявителем дополнительных сведений, 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.

4.2. При рассмотрении обращения двумя или более исполнителями основным исполнителем является лицо, указанное в поручении первым. Ему предоставляется право созыва соисполнителей и координации их деятельности, он самостоятельно координирует работу по исполнению данного поручения и подготовке ответа заявителю. Подготовку ответа заявителю (в том числе и в орган государственной власти, направивший запрос) осуществляет ответственный исполнитель, указанный в поручении (резолюции) первым. Соисполнители за два дня до истечения срока исполнения обязаны предоставить ответственному исполнителю все необходимые материалы по своей компетенции для обобщения и подготовки ответа.

4.3. В случае, если обращение, по мнению исполнителя, направлено к нему не по принадлежности, он в двухдневный срок готовит служебную записку о перенаправлении обращения на имя должностного лица Администрации города, поручившего рассмотрение обращения, указывая при этом отраслевой (функциональный) орган, в который следует направить обращение. Ответ заявителю в этом случае исполнителем не направляется.

4.4. Ответы на обращения граждан по поручению должностных лиц Администрации города подготавливаются в срок, указанный на регистрационной карточке.

4.5. Все исполнители несут ответственность за сохранность находящихся у них документов. Сведения, содержащиеся в обращениях, могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, работающего с обращением. Запрещается разглашение сведений, содержащихся в обращениях, а также информации, касающейся частной жизни обратившихся граждан, без их согласия.

4.6. Завершение рассмотрения обращения.

Решение о завершении рассмотрения обращений принимают должностные лица Администрации города, поручившие исполнителям рассмотрение обращений. Датой завершения рассмотрения обращения является дата регистрации ответа заявителю или дата регистрации письма о переадресации обращения в соответствующие органы, соответствующему должностному лицу, в компетенции которых находится рассмотрение обращения.

4.7. При уходе в отпуск, переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности исполнитель обязан передать по акту все имеющиеся у него на исполнении обращения временно замещающему его работнику.

5. Порядок и сроки рассмотрения обращений граждан, организация контроля за их рассмотрением

5.1. Обращения граждан, поступившие в Администрацию города и относящиеся к компетенции Администрации города, согласно Федеральному закону рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации за исключением случая, указанного в пункте 4.2 настоящего Порядка. В случае, если установленный срок рассмотрения обращения истекает в выходной или праздничный день, последним днем рассмотрения считается следующий за ним рабочий день.

5.2. Обращения, поступившие в Администрацию города и содержащие информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, рассматриваются в течение 20 дней со дня их регистрации.

5.3. Исполнители:

обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения (в случае необходимости с участием гражданина, направившего обращение);

запрашивают, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина; дают письменный ответ на поставленные в обращении вопросы, за исключением случаев, указанных в подпунктах 2.10 - 2.13 настоящего Порядка;

уведомляют гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

5.4. В исключительных случаях, а также в случаях направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», должностные лица Администрации города вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив об этом гражданина, направившего обращение.

5.5. Должностные лица и исполнители, осуществляющие рассмотрение обращений в Администрации города, несут персональную ответственность за объективность и всесторонность рассмотрения обращений, соблюдение сроков рассмотрения обращений, содержание подготовленных ответов заявителям.

5.6. Основанием для снятия обращения с контроля является направление ответа гражданину, а также если рассмотрены все

поставленные в них вопросы, по которым приняты исчерпывающие меры, разъяснены возможные пути и способы решения поднимаемых вопросов.

5.7. Контроль за своевременным рассмотрением обращений граждан, поступивших в Администрацию города и находящихся в ее компетенции, осуществляется отделом по организации управления и работе с обращениями.

6. Подготовка ответов на обращения

6.1. Результатом рассмотрения обращений исполнителями является подготовка ответов заявителям либо направление обращений в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов.

6.2. Ответ на обращение, поступившее в Администрацию города, направляется в письменной форме по почтовому адресу либо по адресу электронной почты, указанному в обращении, за исключением случаев, предусмотренных частями 1, 4 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

6.3. Ответы на обращения подписывают должностные лица Администрации города в пределах своей компетенции.

6.4. Ответы заявителям и проекты ответов за подписью должностных лиц Администрации города печатаются исполнителями на бланках установленной формы в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству.

6.5. В ответе на обращение заявителю необходимо точно указывать, в какой орган местного самоуправления или к какому должностному лицу он обращался.

6.6. Ответы, не соответствующие требованиям, предусмотренным Порядком, Инструкцией по делопроизводству в Администрации города возвращаются исполнителю для доработки.

Основаниями для возврата ответа на повторное рассмотрение являются: противоречие выводов, изложенных исполнителем в проекте ответа, действующему законодательству;

неполнота ответа, отсутствие мер по рассмотрению обращения;

несоответствие предоставленной информации вопросам, поставленным в обращении, либо резолюции должностного лица.

6.7. В случае возврата ответа исполнитель, в зависимости от оснований возврата, обязан устранить выявленные нарушения или провести повторное (дополнительное) рассмотрение обращения по существу поставленных вопросов в срок до 10 дней, но не более сроков, установленных пункте 5.1 Порядка.

6.8. При подготовке ответа на коллективное обращение в реквизите адресат указываются инициалы, фамилия, почтовый адрес с пометкой (для сообщения жителям) одного из граждан, указанного в обращении в качестве получателя ответа. Если такой гражданин в обращении не указан, ответ

направляется первому в списке граждан, подписавших обращение, чьи контактные данные поддаются прочтению.

7. Личный прием граждан

7.1. Организация личного приема граждан в Администрации города осуществляется отделом по организации управления и работе с обращениями и включает:

- предварительную запись граждан;
- регистрацию граждан;
- прием граждан должностными лицами Администрации города;
- первичную обработку материалов приема;
- направление поручения исполнителям;
- подготовку ответов заявителям.

7.2. Предварительная запись граждан.

Основанием для записи на личный прием является устное обращение гражданина с просьбой о личном приеме должностным лицом Администрации города.

Предварительная запись на прием к должностным лицам Администрации города осуществляется специалистом отдела по организации управления и работе с обращениями в рабочие дни с 08 часов 00 минут до 17 часов 00 минут, перерыв с 12 часов 00 минут до 13 часов 00 минут. Запись на личный прием к Главе Администрации города начинается с 1 числа текущего месяца.

Запись на прием к Главе города Рубцовска осуществляет начальник или специалист отдела по организации управления и работе с обращениями, ответственный за работу с обращениями.

Гражданину, обратившемуся в Администрацию города для записи на личный прием к Главе города Рубцовска, предлагается записаться на личный прием к должностному лицу Администрации города, в пределах компетенции которого находится предмет обращения.

7.3. Отказ в записи на личный прием может быть в случае, если обратившийся гражданин находится в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, а также не может сформулировать суть вопроса, с которым намерен обратиться на прием к должностному лицу Администрации города.

7.4. Если письменное обращение гражданина рассмотрено лично должностным лицом Администрации города и дан ответ на поставленные в обращении вопросы, то заявителю может быть отказано в записи на личный прием к тому же должностному лицу по аналогичному вопросу.

7.5. Гражданину разъясняется порядок предварительной записи и проведения личного приема, предлагается изложить суть вопроса или просьбы в письменной форме или в форме электронного обращения. Специалист, проводящий запись на прием, вправе уточнить мотивы

обращения и суть вопроса, а также ознакомиться с документами, подтверждающими обстоятельства, изложенные в обращении гражданина. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностных лиц Администрации города, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

7.6. Личный прием граждан Главой города Рубцовска проводится согласно предварительной записи в соответствии с утвержденным графиком приема.

7.7. В случае невозможности проведения личного приема граждан в связи с болезнью, отпуском, командировкой, иной уважительной причиной Глава города Рубцовска, заместители Главы Администрации города Рубцовска, своевременно сообщают об этом начальнику или специалисту отдела по организации управления и работе с обращениями, ответственному за организацию приема, которые предупреждают граждан о переносе проведения личного приема на более поздний срок.

7.8. В день проведения личного приема граждан специалист отдела по организации управления и работе с обращениями заполняет регистрационные карточки личного приема граждан и заносит данные заявителя в САДД «Дело».

7.9. Должностными лицами Администрации города одновременно ведется прием только одного гражданина, за исключением коллективного обращения граждан. Должностные лица Администрации города при рассмотрении обращения гражданина в пределах своей компетенции могут приглашать на прием должностных лиц Администрации города, руководителей отраслевых (функциональных) органов Администрации города в случае, если решение поставленных в обращении вопросов относится к их ведению.

7.10. Если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина дается устно в ходе личного приема, о чем делается запись в регистрационной карточке личного приема гражданина. В остальных случаях должностными лицами Администрации города даются поручения исполнителям подготовить ответ на поставленные в обращении вопросы в установленные Федеральным законом сроки. Поручения фиксируются в регистрационной карточке в ходе проведения личного приема.

7.11. Предварительная работа по организации личного приема граждан должностными лицами Администрации города осуществляется специалистом отдела по организации управления и работе с обращениями во взаимодействии с руководителями и специалистами отраслевых (функциональных) органов Администрации города.

7.12. Специалист отдела по организации управления и работе с обращениями, отвечающий за организацию проведения личного приема,

консультирует граждан о порядке проведения личного приема и о компетенции должностных лиц в решении поставленных гражданами вопросов, устанавливает очередность приема, предоставляя право на личный прием в первоочередном порядке инвалидам, участникам войн, многодетным семьям, а также отдельным категориям граждан в случаях, предусмотренных действующим законодательством.

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

8. Оформление архивного дела, хранение дел, законченных делопроизводством

8.1. Решение о завершении рассмотрения обращений принимают должностные лица Администрации города, поручившие исполнителям рассмотрение обращений.

8.2. Специалист отдела по организации управления и работе с обращениями, ответственный за работу с обращениями, формирует в соответствии с утвержденной номенклатурой дел архивное дело, в которое подшиваются все материалы по рассмотрению обращения, в том числе поручения должностных лиц Администрации города, поступившие ответы, справки.

8.3. Специалист отдела по организации управления и работе с обращениями, ответственный за работу с обращениями, на регистрационно-контрольной карточке указывает результат рассмотрения (решено, положительно, разъяснено, отказано и т.д).

8.4. Сформированные дела помещаются в специальные папки для хранения в текущем архиве, где они располагаются в соответствии с порядковыми номерами.

8.5. Хранение архивных дел осуществляется в течение пяти лет с момента регистрации обращения в органе, ответственном за работу с обращениями. По истечении указанного срока дела уничтожаются по акту.

Начальник отдела по организации
управления и работе с обращениями
Администрации города Рубцовска

А.В.Инютина