

АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА НАЗЫВАЕВСКА

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

30.05.2014 года

№ 103

г. Называевск

«Об утверждении Порядка работы с обращениями граждан в Администрации города Называевска Называевского муниципального района Омской области»

В целях совершенствования форм и методов работы с обращениями граждан, повышения качества защиты их конституционных прав и законных интересов, Администрация города Называевска ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить Порядок работы с обращениями граждан в Администрации города Называевска (приложение № 1).
2. Обнародовать данное постановление в соответствии с Уставом муниципального образования городского поселения – города Называевска Называевского муниципального района Омской области и разместить на официальном сайте Администрации города Называевска.

Глава
города Называевска

В.В. Лупинос

Порядок
работы с обращениями граждан в Администрации города Называевска
Называевского муниципального района Омской области

1. Общие положения

1. Порядок работы по рассмотрению обращений граждан в Администрации города Называевска (далее - Порядок), разработан в целях совершенствования форм и методов работы с предложениями, заявлениями и жалобами граждан, повышения качества защиты их конституционных прав и законных интересов и определяет сроки и последовательность действий при организации приема граждан, рассмотрении обращений граждан, принятие по ним решений и направление ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок, а также устанавливает порядок взаимодействия между структурными подразделениями, должностными лицами Администрации города Называевска, органами Администрации при организации приема граждан, рассмотрении обращений граждан, правила ведения делопроизводства по обращениям граждан.

2. Понятия и термины, применяемые в настоящем Порядке, используются в тех же значениях, что и в Федеральном Законе от 02 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

3. Организация работы осуществляется специалистом, ответственным за организацию работы по рассмотрению обращений граждан (далее - специалист).

4. Ответственность за организацию работы по рассмотрению обращений граждан в органах исполнительной власти, структурных подразделениях Администрации возлагается на руководителей.

5. Прием граждан проводят Глава города Называевска, заместитель Главы города Называевска в соответствии с Порядком, утверждаемым Главой города Называевска (далее – Глава).

Рассмотрение обращений граждан, а также дача поручений Исполнителям осуществляется Главой в соответствии с распределением обязанностей.

6. Результатом рассмотрения является принятие решений по рассмотренным обращениям и направление ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок.

7. Общий срок рассмотрения обращений - 30 календарных дней со дня их регистрации.

8. Прием граждан осуществляется органами и структурными подразделениями Администрации города Называевска во взаимодействии с организациями в соответствии с их компетенцией.

9. Срок регистрации обращения составляет 3 календарных дня.

II. Организация приема граждан

10. Организация личного приема.

10.1. Прием заявлений граждан и предварительная запись на прием к Главе города Называевска осуществляется специалистом ежедневно, в течение рабочего дня, кроме выходных и праздничных дней:

Заместитель Главы города Называевска осуществляет прием граждан по личным вопросам согласно Порядку приема граждан, утвержденному Главой города Называевска на текущий год.

10.2. Личный прием граждан ведется в порядке очередности.

10.3. В ходе предварительной записи на личный прием Главы гражданину необходимо сообщить:

- фамилию, имя, отчество (при наличии последнего);
- адрес проживания (регистрации);
- контактный телефон;
- льготную категорию;
- четко сформулировать вопрос, который будет обсуждаться в ходе личного приема, с целью предварительной проработки.

10.4. В случае, если ранее вопросы, поставленные в обращении, не рассматривались должностными лицами, органами исполнительной власти, другими организациями, в чьей компетенции находится решение обращения по существу, специалист вправе отказать в записи на личный прием, с разъяснением порядка и последовательности рассмотрения обращения.

11. Требования к обращению гражданина.

11.1. Обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать наименование органа местного самоуправления, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего должностного лица, а также свою фамилию, имя, отчество (последнее при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, изложение сути обращения, личную подпись и дату.

11.2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов к письменному обращению прилагаются документы и материалы либо их копии.

11.3. Положения настоящего Порядка распространяются на обращения:

- устные;
- письменные;
- в форме электронного документа;
- поступившие по информационным системам общего пользования (в том числе «Интернет»).

11.4. Обращения, поступившие в форме электронного документа неоднократно в один и тот же день от одного и того же заявителя с одним и тем же вопросом (идентичный текст обращения), регистрируются и рассматриваются как единое обращение.

12. Требования к оформлению ответов на обращение граждан.

12.1. Ответы на обращения граждан подписывают Глава, Исполнители поручения Главы, другие должностные лица в пределах своей компетенции (исключая факсимиле).

12.2. Ответы на обращения в федеральные и областные органы государственной власти об исполнении поручений о рассмотрении обращений граждан подписывает Глава.

12.3. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, корректно, уважительно, кратко, исчерпывающе, с пояснениями на все поставленные в обращении вопросы.

12.4. При подтверждении фактов, изложенных в обращении, в ответе следует указывать, какие меры приняты по обращению гражданина.

12.5. Если по резолюции Главы ответ гражданину дает Исполнитель поручения, то в ответе Главе должно быть указано, что заявитель проинформирован (приложена копия ответа заявителю) о результатах рассмотрения его обращения. В ответах по коллективному обращению указывается, кому именно из заявителей дан ответ (приложена копия ответа)

12.6. К ответу прилагаются подлинники документов, приложенные заявителем к письму, если в письме содержится просьба об их возврате.

12.7. Ответы заявителям в исполнительные органы федеральной и областной государственной власти печатаются на бланках установленного образца, с обязательным указанием исполнителя и номера телефона.

12.8. Подлинники обращений граждан возвращаются в исполнительные органы федеральной или областной государственной власти при наличии на них штампа «Подлежит возврату» или специальной отметки в сопроводительном письме.

12.9. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок окончательного разрешения вопроса. Исполнителем заявителю направляется уведомление.

12.10. Если Главой дано поручение двум или более Исполнителям поручения, то ответ готовит каждый исполнитель поручения в рамках своей компетенции на имя Исполнителя, записанного в поручении первым. Исполнитель, записанный в поручении первым, готовит проект ответа за подписью Главы, давшего поручение по рассмотрению обращения, с приложением ответов поступивших от всех Исполнителей поручения, если иное не предусмотрено резолюцией.

12.11. Все ответы на поручения о рассмотрении обращений граждан от Исполнителей передаются специалисту для передачи Главе, давшему поручение по рассмотрению обращения, для закрытия обращения, в соответствии с установленными требованиями («В дело», или «Д») исключая факсимиле.

12.12. При постановке обращения на «контроль» (Контроль» или «К») специалист устанавливает контрольную дату ответа на обращение и обеспечивает контроль за исполнением.

12.13. После завершения рассмотрения обращения и оформления ответа подлинник обращения и материалы, относящиеся к рассмотрению, направляются в управление по работе с обращениями граждан Губернатора Омской области (если данное обращение поступило из Правительства Омской области) и вносится в базу данных результата рассмотрения обращения, в соответствии с указанными параметрами («разъяснено», «удовлетворено», «отказано»).

12.14. Отправление ответов гражданину (заявителю) без регистрации не допускается.

12.15. Ответ на обращение, поступившее в Администрацию города Называевска 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.

У специалиста по таким обращениям хранится копия распечатанного файла с электронной почты о дате, времени, данных адресата, отправителя и текста направленного ответа для сохранности в архивном деле.

12.16. Оформление дел по обращениям для архивного хранения осуществляется в соответствии с требованиями инструкции по делопроизводству.

13. Перечень оснований для отказа в приеме документов.

13.1. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

Если в указанном 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.

13.2. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 календарных дней со дня регистрации возвращается исполнителем гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

13.3. При получении обращения, в котором содержатся нецензурные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, такие обращения могут быть оставлены без ответа по существу поставленных в них вопросов. В данном случае гражданину, направившему такое обращение, специалистом сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

13.4. В случае, если текст обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение Исполнителю поручения, о чем в течение 7 календарных дней со дня регистрации обращения специалистом сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

13.5. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу

в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, Глава вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же адрес или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

13.6. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законом тайну, гражданину, направившему обращение, по поручению Главы сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

13.7. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение.

14.Регистрация поступивших документов.

14.1. Поступившие в Администрацию города Называевска обращения граждан регистрируются с момента поступления с использованием Автоматизированной системы учета «Контроль обращения граждан».

В случае поступления обращения в день, предшествующий праздничным или выходным дням, их регистрация производится в рабочий день, следующий за праздничным или выходным днем.

14.2. Специалист, ответственный за регистрацию обращений:

- на поступивших обращениях в правом нижнем углу первой страницы письма (а не на сопроводительном документе к нему) проставляет регистрационный штамп Администрации города Называевска с указанием регистрационного номера, даты поступления и индекса по номенклатуре дел. В случае, если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение;

- прочитывает обращение, выявляет поставленные вопросы, определяет их тематику, присваивает каждому свой квалификационный шифр.

Аннотация должна быть четкой, краткой, отражать содержание всех вопросов, поставленных в обращении:

- проверяет обращение на повторность, при необходимости сверяет с находящейся в архиве предыдущей перепиской. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же автора по одному и тому же вопросу;

- в регистрационной карточке базы данных "обращения граждан" указывает фамилию, имя, отчество заявителя и его адрес и заполняет все указанные реквизиты;

- если письмо подписано двумя и более авторами, такое обращение считается коллективным; то в учетную карточку вносится первая разборчиво указанная фамилия с припиской «и другие». Первой указывается фамилия того автора, в адрес которого заявители просят направить письменный ответ и учет

производится по данной фамилии. Коллективные обращения без подписей регистрируются по названию организации, предприятия, учреждения из которых они поступили;

- отмечает форму обращения (письменное, в форме электронного документа, устное;

- если письмо переслано, то указывает, откуда оно поступило (наименование организации-корреспондента), проставляет дату и исходящий номер сопроводительного письма;

- отделяет от письма поступившие деньги, паспорта, ценные бумаги и иные подлинные документы (при необходимости с них снимаются копии) и возвращает их заявителю. Деньги возвращаются почтовым переводом;

- зарегистрированные письма заявителям не возвращаются (за исключением случаев, предусмотренных федеральным законодательством).

Возврат обращения заявителю возможен до его регистрации. По письменному запросу заявителю возвращаются приложения к обращению, как во время рассмотрения, так и во время архивного хранения.

15. Сроки рассмотрения обращений.

15.1. Рассмотрение обращения осуществляется в течение 30 дней со дня регистрации, если не установлен более короткий срок исполнения обращения в том числе в течение:

3 календарных дней:

- прием и первичная обработка обращений граждан; - регистрация и аннотирование поступивших обращений граждан; - направление обращений граждан на рассмотрение Главе;

7 календарных дней:

- рассмотрение обращений граждан Главой; - выдача поручений по рассмотрению обращения; - постановка обращения на контроль; 15 календарных дней:

- исполнение поручений, данных по обращению; - продление сроков рассмотрения обращения; 5 календарных дней: - оформление ответа на обращение.

В исключительных случаях срок исполнения может быть продлен соответствующими должностными лицами, давшими поручение, но не более чем на 30 дней, с обязательным уведомлением гражданина о продлении срока рассмотрения и обоснования необходимости его продления.

15.2. Сокращенные сроки рассмотрения обращений могут устанавливаться, если обращение не требует проверки или, наоборот, требует срочного вмешательства, а также в иных случаях в соответствии с действующим законодательством.

15.3. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращений граждан осуществляется в течение всего периода рассмотрения, кроме выходных и праздничных дней.

16. Рассмотрение зарегистрированных обращений граждан.

16.1. После регистрации обращение передается Главе на личную подпись (исключая факсимиле) для разрешения поставленных вопросов в соответствии с

распределением обязанностей.

Резолюция переносится в компьютерную регистрационную карточку письма.

16.2. Письма граждан с просьбами о личном приеме Главой рассматриваются как обычные обращения. При необходимости авторам направляются сообщения о порядке работы и графике приема Главы, а обращения списываются «В дело» как исполненное.

16.3. Ознакомившись с обращением, Глава дает соответствующее поручение Исполнителям поручения, в том числе с контролем, исходя из содержания обращения.

16.4. Обращения граждан, поступившие из редакций средств массовой информации, органов политических партий и общественных организаций (в том числе с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения), рассматриваются как обычные обращения.

16.5. Обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации города Называевска, направляются в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

16.6. В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копии обращений в течение семи дней со дня регистрации направляются в соответствующие органы местного самоуправления Называевского района Омской области или соответствующим должностным лицам с уведомлением заявителя.

Копии уведомлений хранятся у специалиста вместе с материалами по рассмотрению обращений.

16.7. Если в тексте поручения Главы имеется указание «срочно», «незамедлительно», то исполнение осуществляется в течение 3-х календарных дней. Указание «оперативно» предусматривает исполнение в течение 10 календарных дней. Если последний день исполнения приходится на нерабочий день, то оно исполняется в предшествующий рабочий день.

16.8. Исполнитель поручения:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения;
- вправе пригласить заявителя для личной беседы, выехать на место, запросить, в случае необходимости, в установленном законодательством порядке дополнительные материалы и получить объяснения у заявителя и иных юридических и физических лиц;
- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

16.9. Исполнитель поручения, на основании направленного в установленном порядке запроса, в течение 15 календарных дней обязан

предоставить 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.

16.10. В случае, если поручение дано одновременно нескольким должностным лицам, то работу по рассмотрению обращения координирует лицо, которое указано в резолюции первым, им обобщаются материалы, готовится и направляется ответ заявителю (при необходимости и в Правительство, исполнительные органы государственной власти Омской области). Соисполнители не позднее пяти дней до истечения срока исполнения обращения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа. При этом персональную ответственность за рассмотрение обращения несут все исполнители.

16.11. На обращения, не являющиеся заявлениями, жалобами, не содержащими конкретных предложений или просьб (в том числе поздравления, соболезнования, письма, присланные для сведения и т.д.), ответы не даются.

16.12. Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем Глава, рассматривающий обращение, направляет его в правоохранительные органы.

16.13. Обращения граждан считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные вопросы, приняты необходимые меры и заявителю дан письменный ответ.

16.14. Решение о снятии с контроля принимает Глава, давший поручение по его рассмотрению. На каждом обращении граждан после его исполнения должна быть надпись "В дело", личная подпись должностного лица, давшего поручение (исключая факсимиле).

16.15. Обращения граждан после их рассмотрения должны быть возвращены специалисту со всеми материалами проверки (справками, информацией и т.д.) для формирования дела и закрытия через автоматизированную систему учета «Контроль обращения граждан».

16.16. Для принятия решения о продлении срока рассмотрения обращения поручения не позднее, чем за 5 календарных дней до истечения срока исполнения поручения, Исполнитель представляет Главе докладную записку с обоснованием необходимости продления срока рассмотрения обращения. На основании чего Глава принимает решение о продлении срока рассмотрения обращения и направлении заявителю уведомления о продлении срока рассмотрения обращения.

16.17. Если контроль за рассмотрением обращения установлен иным органом государственной власти, то Исполнитель обязан не позднее 5 календарных дней до истечения срока рассмотрения обращения согласовать продление срока рассмотрения обращения с органом государственной власти, установившим контроль.

16.18. Сроки хранения документов по обращениям граждан определяются утвержденными в установленном порядке перечнями документов,

регламентирующей деятельность Администрации муниципального района.

III. Контроль и ответственность за исполнением настоящего Порядка

17. Постановка обращений на контроль.

17.1. На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, а также обращения по вопросам, имеющим большое общественное значение. Постановка обращений на контроль также производится с целью устранения недостатков в работе органов местного самоуправления города Называевска.

17.2. Контроль за исполнение поручений по обращениям граждан включает:

- постановку поручений по исполнению обращений граждан на контроль;
- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
- подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;
- подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан;
- снятие обращений с контроля.

17.3. Решение о постановке обращения на контроль принимает должностное лицо, рассматривающее обращения гражданина. На обращениях, взятых на контроль перед направлением их на разрешение, проставляются соответствующий штамп "Контроль".

17.4. В случае если в ответе, полученном от исполнителя, рассматривающего обращение гражданина, указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного периода времени, такое обращение может быть поставлено на дополнительный контроль Главой, давшим поручение, о чем Исполнитель направляет уведомление заявителю с указанием контрольного срока для ответа об окончательном решении вопроса.

17.5. Глава вправе возвратить обращение Исполнителю для повторного рассмотрения, если из полученного ответа следует, что рассмотрены не все вопросы, поставленные в обращении, или ответ не соответствует поручению и предъявляемым требованиям.

17.6. Контроль рассмотрения обращений граждан осуществляет специалистом (справки готовятся два раза в месяц исполнителям, которым были даны поручения). Исполнители несут персональную ответственность за соблюдение сроков рассмотрения и качества исполнения поручений по обращениям, состояние делопроизводства по ним.

17.7. С момента регистрации обращения заявитель имеет право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую законом тайну.

17.8. Справки по вопросам рассмотрения обращений граждан предоставляются при личном приеме или по телефону.

18. Контроль исполнения.

18.1. Контроль над полнотой и качеством исполнения рассмотрения обращений граждан включает в себя

- проведение проверок (в том числе с выездом на место);
- выявление и устранение нарушений прав свобод и законных интересов заявителей;
- рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействия) должностных лиц.

18.2. Текущий контроль осуществляется путем проведения должностным лицом, ответственным за организацию работы по рассмотрению обращений граждан, проверок соблюдения и исполнения муниципальными служащими положений настоящего Порядка, иных нормативных актов. Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается Главой.

18.4. Муниципальные служащие Администрации города Называевска, работающие с обращениями, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов, связанных с их рассмотрением.

Персональная ответственность работников закрепляется в их должностных инструкциях.

18.5. Сведения, содержащиеся в обращениях, а также персональные данные заявителя могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, работающего с обращениями.

18.6. Запрещается разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни обратившихся граждан без их согласия.

18.7. При утрате Исполнителем обращений и (или) оригиналов документов, представленных к обращению, назначается служебная проверка, о результатах которой информируется Глава для вынесения решения.

18.8. При уходе в отпуск Исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении письменные обращения, обращения с личного приема другому работнику по поручению руководителя соответствующего структурного подразделения или органа Администрации.

18.9. При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности Исполнитель обязан сдать все имеющиеся у него обращения работнику, ответственному за делопроизводство в соответствующем структурном подразделении Администрации или органе Администрации.

18.10. В порядке оказания методической помощи, в части организации работы с обращениями граждан специалистом проводятся консультации (по мере необходимости).

18.11. Ежегодный отчет по работе с обращениями граждан Администрации города Называевска формируется до 15 января года следующего за отчетным. Информация о работе с обращениями граждан рассматривается на заседаниях :

- аппаратных (по итогам полугодия);
- коллегий (по итогам года);

- размещается в сети «Интернет».

19. Ответственность за неисполнение либо за ненадлежащее исполнение служебных обязанностей, предусмотренных положениями Порядка, Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» включая сроки рассмотрения обращения, в пределах своей компетенции несут Исполнители поручений, Глава в соответствии с законодательством.