

**АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА ЗАРИНСКА
АЛТАЙСКОГО КРАЯ
ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

21.11.2023 № 1281

г. Заринск

Об утверждении Порядка ведения делопроизводства по обращениям граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, организации их рассмотрения в администрации города, органах администрации города, муниципальных учреждениях, иных организациях, осуществляющих публично значимые функции, города Заринска 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", в целях дальнейшего совершенствования ведения делопроизводства по обращениям граждан

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить прилагаемый Порядок ведения делопроизводства по обращениям граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, организации их рассмотрения в администрации города, органах администрации города, муниципальных учреждениях, иных организациях, осуществляющих публично значимые функции, города Заринска Алтайского края.

2. Постановление администрации города Заринска Алтайского края от 25.11.2016 № 1049 «Об утверждении порядка рассмотрения обращений граждан в администрации города Заринска Алтайского края» признать утратившими силу.

3. Разместить настоящее постановление на официальном сайте города Заринска Алтайского края и опубликовать в Сборнике муниципальных правовых актов администрации города Заринска Алтайского края.

4. Контроль за исполнением постановления возложить на заместителя главы администрации города по общим вопросам Сульдину Н.В.

Глава города



В.Ш. Азгалдян

УТВЕРЖДЕН
постановлением администрации
города Заринска Алтайского края

от 29.11. 2023 № 1281

**ПОРЯДОК
ВЕДЕНИЯ ДЕЛОПРОИЗВОДСТВА ПО ОБРАЩЕНИЯМ ГРАЖДАН, ОБЪЕДИНЕНИЙ
ГРАЖДАН, В ТОМ ЧИСЛЕ ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ, ОРГАНИЗАЦИИ ИХ
РАССМОТРЕНИЯ В АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДА, ОРГАНАХ АДМИНИСТРАЦИИ
ГОРОДА, МУНИЦИПАЛЬНЫХ
УЧРЕЖДЕНИЯХ, ИНЫХ ОРГАНИЗАЦИЯХ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩИХ ПУБЛИЧНО
ЗНАЧИМЫЕ ФУНКЦИИ, ГОРОДА ЗАРИНСКА
АЛТАЙСКОГО КРАЯ**

I. Общие положения

1. Порядок ведения делопроизводства по обращениям граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, организации их рассмотрения в администрации города, органах администрации города, муниципальных учреждениях, иных организациях, осуществляющие публично значимые функции, и их должностным лицам (далее - Порядок) разработан в целях определения последовательности действий при организации работы с обращениями граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, (далее - обращения) и обеспечения качества их рассмотрения в администрации города, органах администрации города, муниципальных учреждениях, иных организациях, осуществляющие публично значимые функции (далее – иные организации).

2. Организация работы с обращениями осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными законами от 06.10.2003 № 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации", от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", от 27.07.2006 № 152-ФЗ "О персональных данных", законом Алтайского края от 29.12.2006 № 152-ЗС "О рассмотрении обращений граждан Российской Федерации на территории Алтайского края", Уставом муниципального образования город Заринск Алтайского края.

3. Положения Порядка распространяются на индивидуальные и коллективные, письменные (в том числе в форме электронного документа, а также с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал)) и устные обращения, в том числе поступившие в ходе личного приема главы города, первого заместителя и заместителей главы администрации города (далее - должностные лица администрации города), в ходе проведения иных форм работы с населением, если иное не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, Алтайского края, муниципальными нормативными правовыми актами города Заринска (далее - муниципальные нормативные правовые акты).

4. Работа с обращениями осуществляется муниципальными служащими администрации города, органов администрации города и работниками муниципальных учреждений, иных организаций (далее - исполнители) в сроки, установленные статьей 12 Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации". В случаях предупреждения о чрезвычайных ситуациях или чрезвычайных ситуаций сроки рассмотрения обращений могут быть сокращены. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", должностные лица администрации города, руководители органов администрации города, муниципальных учреждений, иных организаций или уполномоченные на то лица, вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней. Для решения вопроса о продлении срока исполнитель готовит служебную записку на имя должностного лица администрации города, руководителя органа администрации города, муниципального учреждения, иной организации, поручившего рассмотрение обращения, с обоснованием необходимости продления срока. О продлении срока исполнитель уведомляет заявителя в письменной форме.

Рассмотрение обращений, поступивших с сопроводительным письмом от сенаторов Российской Федерации, депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Алтайского краевого Законодательного Собрания, Заринского городского Собрания депутатов, осуществляется в соответствии с законодательством о статусе сенаторов Российской Федерации и депутатов соответствующих законодательных (представительных) органов.

II. Рассмотрение письменных обращений

1. Рассмотрение письменных обращений включает в себя: прием, первичную обработку и регистрацию; направление должностным лицам администрации города, руководителям органов администрации города, муниципальных учреждений, иных организаций; рассмотрение должностными лицами администрации города, руководителями органов администрации города, муниципальных учреждений, иных организаций; направление исполнителям; рассмотрение исполнителями; подготовку ответов на обращения; оформление архивных дел, хранение дел, законченных делопроизводством.

2. Прием, первичная обработка и регистрация обращений.

2.1. Письменные обращения на имя должностных лиц администрации города, руководителей органов администрации города, муниципальных учреждений, иных организаций поступают в органы, ответственные за работу с обращениями, посредством почтового отправления, факсимильной связи, фельдъегерской связи, путем предоставления непосредственно гражданами (уполномоченными представителями) или нарочным.

2.2. Прием и выдача служебной корреспонденции, письменных обращений и приложенных к ним документов (при наличии) (далее в настоящем разделе -

документы), на имя должностных лиц администрации города, руководителей органов администрации города, расположенных в здании по адресу: пр. Строителей, 31, осуществляется в рабочие дни в кабинете № 302 муниципальным служащим общего отдела администрации города, ответственным за работу с обращениями граждан (далее - общий отдел).

График приема документов: понедельник - четверг с 08.00 до 17.15 час., пятница с 08.00 до 16.00 час., перерыв с 12.00 до 13.00 час. При приеме документов непосредственно от граждан (уполномоченных представителей) проводится проверка правильности их адресования, наличия приложений, указанных в обращении, а также реквизитов, предусмотренных Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Инструкцией по делопроизводству в администрации города и иных органах администрации города, утвержденной постановлением администрации города (далее - Инструкция по делопроизводству). Если документы, предоставляемые непосредственно гражданами (уполномоченными представителями), адресованы не в органы местного самоуправления города, предоставляются без приложений, указанных в обращении, оформлены с нарушением требований Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Инструкции по делопроизводству, муниципальный служащий отдела уведомляет о выявленных фактах гражданина (уполномоченного представителя), предоставляющего соответствующие документы. При приеме документов без приложений, указанных в обращении, муниципальный служащий отдела указывает количество принятых листов всех документов при проставлении отметки о приеме документов на первых экземплярах, а также на копиях или вторых экземплярах (при их предоставлении).

На предоставленных копиях или вторых экземплярах принятых документов (при необходимости) ставится штамп "Принято" с указанием даты и времени приема документа. Услуги копирования документов муниципальными служащими отдела не осуществляются.

Выдача документов представителям органов администрации города, расположенных по адресу: пр. Строителей, 31, а также вне здания по адресу: пр. Строителей, 31 осуществляется в рабочие дни понедельник - четверг с 08.00 до 17.15 час., пятница с 08.00 до 16.00 час., перерыв с 12.00 до 13.00 час.

Выдача документов осуществляется под роспись. Представители органов администрации города, уполномоченные доставлять и получать документы, несут персональную ответственность за сохранность и количество выданных документов.

2.3. Первичная обработка включает в себя: проверку правильности адресования, наличия приложений, указанных в обращении, а также реквизитов, предусмотренных Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Инструкцией по делопроизводству, соблюдения иных требований нормативных правовых актов Российской Федерации, Алтайского края, муниципальных нормативных правовых актов к отдельным видам документов; чтение и аннотирование обращения; определение должностных лиц администрации города, руководителей органов администрации города, муниципальных учреждений, иных организаций, которым

обращение подлежит направлению для организации его рассмотрения; при необходимости в отдельных случаях подготовку проекта резолюции о рассмотрении обращения.

2.4. Первичная обработка и регистрация обращений осуществляется муниципальными служащими общего отдела администрации города, органов администрации города, работниками муниципальных учреждений, иных организаций, ответственными за работу с обращениями, в течение трех дней с момента их поступления. Регистрация обращений включает в себя заполнение регистрационно-контрольной карточки с использованием системы электронного документооборота (далее - ЕСЭД).

2.5. В правом нижнем углу первой страницы письменного обращения или сопроводительного документа (при его наличии) проставляется регистрационный штамп. В случае, если место, предназначенное для штампа, занято текстом письменного обращения, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

2.6. В регистрационно-контрольной карточке указываются фамилия, имя, отчество (при наличии) или инициалы заявителя и его адрес, при согласии заявителя телефон (если письмо подписано двумя и более авторами, такое обращение считается коллективным), определяется и отмечается (при возможности определения и согласия заявителя) социальное положение заявителя, вносится краткое содержание обращения, прикрепляется электронный образ документа, указывается срок исполнения обращения. При наличии сопроводительного документа указывается его адресат, дата, исходящий номер, фамилия, инициалы должностного лица, подписавшего документ.

На тексте обращения или сопроводительном документе (при его наличии) проставляется штамп "Контроль".

3. Направление обращений должностным лицам администрации города, руководителям органов администрации города, муниципальных учреждений, предприятий.

3.1. Документы, адресованные главе города, первому заместителю, заместителям главы администрации города, иным должностным лицам, а также без указания конкретного лица или органа администрации города распределяются муниципальным служащим общего отдела и направляются главе города, первому заместителю, заместителям главы администрации города, иным должностным лицам или в орган администрации города, в соответствии с правовым актом администрации города, устанавливающим распределение обязанностей между должностными лицами администрации города, а также их компетенцией.

3.2. Распределение и направление руководителям органов администрации города, муниципальных учреждений, иных организаций обращений, поступивших в соответствующие органы, учреждения, иные организации, осуществляется руководителем органа, ответственного за работу с обращениями (в его отсутствие - уполномоченным специалистом, работником), соответствующего органа, учреждения, иной организации на основании положений об органах

администрации города, должностных инструкций муниципальных служащих, уставов муниципальных учреждений, иных организаций.

3.3. При распределении и направлении обращений учитываются требования, установленные статьей 8 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

4. Рассмотрение обращений должностными лицами администрации города, руководителями органов администрации города, муниципальных учреждений, иных организаций.

4.1. Должностные лица администрации города, руководители органов администрации города, муниципальных учреждений, иных организаций по результатам ознакомления с текстом обращения определяют:

относится ли к закрепленной за ними сфере деятельности рассмотрение поставленных в обращении вопросов;

поручают рассмотрение обращений руководителям или специалистам подведомственных органов, в виде наложения резолюции о рассмотрении обращения.

5. Направления обращений исполнителям.

После рассмотрения обращения должностными лицами администрации города, руководителями органов администрации, муниципальных учреждений, иных организаций и наложения резолюции о рассмотрении обращения, оно направляется исполнителю в соответствии с регламентом работы в ЕСЭД.

6. Рассмотрение обращений исполнителями. Особенности рассмотрения предложений и заявлений граждан.

6.1. Рассмотрение обращений исполнителями осуществляется в срок, указанный на регистрационно-контрольной карточке.

6.2. В отношении обращений, отнесенных к категории предложений, исполнители оценивают возможность их принятия или непринятия. Если предложение не принято, заявитель извещается о причинах, по которым оно не может быть принято.

6.3. При рассмотрении обращений, отнесенных к категории заявлений, исполнители:

выделяют действие, на необходимость совершения которого заявитель указывает в целях реализации его (либо других лиц) конституционных прав и свобод;

проводят анализ соответствия фактов обращения положениям действующего законодательства, недостатков в работе администрации города, органов администрации города, муниципальных учреждений, предприятий;

проверяют наличие законных оснований для совершения испрашиваемого действия и возможность его совершения. В ответе заявителю сообщается об удовлетворении или неудовлетворении заявления, совершении или несвершении испрашиваемого действия. Если оно не может быть совершено, приводятся соответствующие аргументы;

проверяют, соответствуют или нет действия (бездействие) должностного лица (должностных лиц) положениям нормативных правовых актов Российской Федерации, Алтайского края, муниципальных нормативных правовых актов. Для этого исполнители получают разъяснения по факту нарушения у лица, чьи действия оспариваются, изучают материалы, предоставленные гражданином, запрашивают (в том числе в электронной форме) дополнительные материалы. Если в результате проведенного анализа подтвердились отмеченные в заявлении факты, указывающие на неправомерность каких-либо действий, несоответствие этих действий требованиям нормативных правовых актов Российской Федерации, Алтайского края, муниципальных нормативных правовых актов, заявление признается обоснованным. В случае признания заявления обоснованным, в ответе приносятся соответствующие извинения, перечисляются меры, которые принимаются для устранения нарушений нормативных правовых актов Российской Федерации, Алтайского края, муниципальных нормативных правовых актов, недостатков в работе органов и должностных лиц местного самоуправления, сроки их реализации.

Если заявление о нарушениях или недостатках признано необоснованным, в ответе даются разъяснения в отношении неправомерности предъявляемых претензий.

6.4. В случае необходимости получения дополнительной информации у заявителя, уточнения обстоятельств, изложенных в обращении, определения мотивации исполнитель может пригласить заявителя на личную беседу или осуществить выезд на место.

Заявитель уведомляется о дате и времени его посещения исполнителем.

В случае отказа заявителя предоставить дополнительную информацию ответ на обращение подготавливается по существу рассмотренных вопросов с 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.

6.5. При рассмотрении обращений осуществляется проверка достоверности информации с выездом на место, за исключением случаев, когда требуется ответ разъяснительного характера.

В ответе на обращение, рассмотрение которого проводилось с выездом на место, указывается информация о полученных на выезде сведениях и дается им оценка при подготовке ответа на поставленные в обращении вопросы (факты подтвердились, подтвердились частично, факты не подтвердились).

Выезд на место по обращениям, связанным с вопросами благоустройства, жилищно-коммунального хозяйства, оформляется актом.

6.6. При рассмотрении обращений исполнители используют все предоставленные им полномочия в соответствии с должностными инструкциями.

6.7. Если рассмотрение обращения поручено нескольким исполнителям, подготовку ответа заявителю (в том числе и в орган государственной власти, направивший запрос) осуществляет ответственный исполнитель, указанный в поручении (резолуции) первым, в соответствии с требованиями, установленными статьей 10 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

Соисполнители за два дня до истечения срока исполнения обязаны предоставить ответственному исполнителю все необходимые материалы по своей компетенции для обобщения и подготовки ответа.

6.8. В случае, если обращение, по мнению исполнителя, направлено к нему не по принадлежности, он в двухдневный срок готовит докладную записку на имя должностного лица администрации города, руководителя органа администрации, муниципального учреждения, предприятия, поручившего рассмотрение обращения, указывая при этом орган, в который, по его мнению, следует направить обращение. Ответ заявителю в этом случае исполнителем не направляется.

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

6.10. 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.

Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов.

6.11. При утрате исполнителем обращения назначается служебное расследование, о результатах которого информируются первый заместитель и заместители главы администрации города, руководители органов администрации города, муниципальных учреждений, иных организаций в течение трех рабочих дней со дня завершения служебного расследования.

6.12. При уходе в отпуск исполнитель, не позднее чем за три рабочих дня до его начала, обязан передать все имеющиеся у него на исполнении письменные обращения и карточки личного приема граждан временно замещающему его работнику по поручению непосредственного руководителя. При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности исполнитель, не

позднее последнего дня исполнения должностных обязанностей, обязан сдать все числящиеся за ним обращения работнику, ответственному за ведение делопроизводства, или непосредственному руководителю.

6.13. 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.

7. Подготовка ответов на обращения.

7.1. Ответы на обращения подписывают должностные лица администрации города, руководители органов администрации города, муниципальных учреждений, иных организаций в пределах своей компетенции.

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

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

7.4. Ответы, не соответствующие требованиям, предусмотренным Порядком, 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, резолюции должностного лица, руководителя органа администрации города, муниципального учреждения, иной организации.

7.5. 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 п. 4 раздела I Порядка.

7.6. Ответы на запросы по обращениям граждан, поступившие в администрацию города от руководителей федеральных органов государственной власти, сенаторов Российской Федерации, депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, представителей аппарата Уполномоченного по правам человека, Уполномоченного при Президенте Российской Федерации по правам ребенка, депутатов Алтайского краевого Законодательного Собрания, должностных лиц Правительства Алтайского края, иных органов исполнительной власти Алтайского края, Уполномоченного по правам человека в Алтайском крае, Уполномоченного по правам ребенка в Алтайском крае, депутатов Заринского городского Собрания, подписывают

должностные лица, которым был направлен запрос, либо лица, временно исполняющие их обязанности, после согласования с курирующими сферу обращения должностными лицами администрации города. Если соответствующие запросы направлены без указания должностных лиц, которым направлены запросы, ответы подписывают должностные лица администрации города.

В иных случаях ответы на обращения подписывают должностные лица администрации города или по их поручению - руководители органов администрации города.

Ответы, подписанные должностными лицами администрации города, регистрируются в общем отделе.

Ответы на запросы по обращениям граждан, поступившие в органы администрации города, муниципальные учреждения, иные организации от руководителей федеральных органов государственной власти, сенаторов Российской Федерации, депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, представителей аппарата Уполномоченного по правам человека, Уполномоченного при Президенте Российской Федерации по правам ребенка, депутатов Алтайского краевого Законодательного Собрания, должностных лиц Правительства Алтайского края, иных органов исполнительной власти Алтайского края, Уполномоченного по правам человека в Алтайском крае, Уполномоченного по правам ребенка в Алтайском крае, депутатов Заринского городского Собрания, подписывают должностные лица, которым был направлен запрос, либо лица, временно исполняющие их обязанности, после согласования с руководителем соответствующего органа администрации города, муниципального учреждения, иной организации, в которые поступил запрос. Если соответствующий запрос направлен без указания должностного лица, которому он направлен, ответ на обращение подписывает руководитель соответствующего органа администрации города, муниципального учреждения, иной организации.

Ответы, подписанные руководителями или иными должностными лицами органа администрации города, муниципального учреждения, иной организации, регистрируются муниципальными служащими, работниками, ответственными за работу с обращениями граждан в соответствующих органах, учреждениях, иных организациях.

7.7. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившему в орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме. Кроме того, на поступившее в орган местного самоуправления или должностному лицу 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 разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований, установленных частью 2 статьи

6 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" на официальном сайте органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

В случае поступления в орган местного самоуправления или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" на официальном сайте органа местного самоуправления 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.

В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в 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.

7.8. В случае, если ответ на обращение заявителю направляется почтой, используется простое почтовое отправление.

7.9. 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.

7.10. Подлинные документы (свидетельство о рождении, паспорт, диплом, трудовая книжка, водительское удостоверение, свидетельство о регистрации, свидетельство о праве собственности и другие правоустанавливающие документы), денежные знаки и ценные бумаги возвращаются гражданину заказным отправлением вместе с ответом. При этом в ответе исполнителем должны быть перечислены их наименования и указано количество листов приложения.

8. Оформление архивного дела, хранение дел, законченных делопроизводством.

8.1. Решение о завершении рассмотрения обращений принимают должностные лица администрации города, руководители органов администрации города, муниципальных учреждений, иных организаций, поручившие исполнителям рассмотрение обращений. В этом случае должностные лица администрации города, руководители органов администрации города, муниципальных учреждений, иных

организаций, поручившие рассмотрение обращений, ставят отметку "В дело" на ответах, полученных от исполнителей.

8.2. Муниципальный служащий, работник муниципального учреждения, иной организации, 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, руководителей органов администрации, муниципальных учреждений, иных организаций, поступившие ответы, справки.

Датой завершения рассмотрения обращения и снятия с контроля является дата регистрации ответа заявителю или дата регистрации письма о переадресации обращения в органы власти и управления, в компетенции которых находится разрешение обращения.

8.3. Муниципальный служащий, работник муниципального учреждения, иной организации, ответственный за работу с обращениями, на регистрационно-контрольной карточке указывает результат рассмотрения (поддержано, разъяснено, не поддержано, направлено на рассмотрение по принадлежности), проставляет дату, заверяет их личной подписью.

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

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.

В необходимых случаях постоянно действующей экспертной комиссией по архивным вопросам администрации города, органа администрации города может быть принято решение об увеличении срока хранения или о постоянном хранении обращений.

III. Организация личного приема граждан, представителей объединений граждан, в том числе юридических лиц, работы с устными обращениями

1. Организация личного приема граждан, представителей объединений граждан, в том числе юридических лиц, в администрации города включает в себя: предварительную запись, регистрацию обращений, рассмотрение обращений должностными лицами администрации города на личном приеме, первичную обработку материалов приема, направление поручений исполнителям, подготовку ответов заявителям, оформление архивных дел, законченных делопроизводством.

2. Предварительная запись.

2.1. Предварительная запись на личный прием к главе города, первому заместителю главы администрации города (далее - личный прием) осуществляется муниципальным служащим общего отдела, отвечающим за организацию личного приема.

Запись на личные приемы следующего месяца начинается после личного приема текущего месяца.

Муниципальный служащий отдела, выслушав гражданина, представителя объединения граждан, в том числе юридического лица (далее - представитель), рассмотрев и проанализировав предоставленные материалы, консультирует по сути решения вопросов, разъясняет порядок организации и проведения личного приема в администрации города, при необходимости направляет гражданина, представителя (с его согласия) на беседу в соответствующий орган администрации города.

Если гражданин (представитель) не удовлетворен полученной информацией и настаивает на необходимости личного приема, муниципальный служащий отдела делает краткую аннотацию просьбы в журнале предварительной записи.

2.2. Запись на личный прием главы города осуществляется в таком же порядке. Но если гражданин (представитель) впервые обратился в администрацию города, муниципальный служащий направляет его для записи на личный прием к первому заместителю, заместителям главы администрации города, руководителям органов администрации города, к компетенции которых относится решение вопросов.

Если гражданин (представитель) не удовлетворен рассмотрением его обращения первым заместителем, заместителем главы администрации города, руководителем органа администрации города и настаивает на необходимости личного приема главой города, муниципальный служащий делает краткую аннотацию вопросов в журнале предварительной записи.

2.3. Гражданину (представителю) может быть отказано в записи, если обратившийся гражданин (представитель):

-находится в состоянии алкогольного или наркотического опьянения;

-не может сформулировать суть вопроса, с которым намерен обратиться на прием к должностному лицу администрации города.

Если на момент обращения гражданина (представителя) по вопросу предварительной записи на личный прием предыдущее обращение по аналогичному вопросу находится на рассмотрении или на контроле в администрации города, заявителю может быть рекомендовано записаться на личный прием при наличии окончательного ответа на предыдущее обращение.

Если обращение гражданина было рассмотрено лично главой города, то заявителю отказывается в записи на личный прием главы города по аналогичному вопросу.

3. Регистрация обращений.

Муниципальный служащий общего отдела, отвечающий за организацию личного приема граждан, представителей объединений граждан, в том числе юридических лиц, осуществляет предварительную регистрацию обращения,

подбирает переписку по аналогичным письменным и устным обращениям по обозначенному вопросу.

В регистрационно-контрольной карточке личного приема указывается дата приема, фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес места жительства гражданина (представителя), краткое содержание обращения и фамилия, инициалы должностного лица администрации города.

4. Рассмотрение обращения должностными лицами администрации города на личном приеме.

4.1. Личный прием граждан, представителей объединений граждан, в том числе юридических лиц, главой города, первым заместителем главы администрации города осуществляется согласно предварительной записи. Отсутствие записи не является основанием для отказа в личном приеме, если гражданин, представитель обратился во время проведения приема. Личный прием граждан иными должностными лицами администрации города, органов администрации города осуществляется по установленному графику без предварительной записи.

Приглашение на личный прием осуществляется муниципальным служащим общего отдела с учетом предварительной записи при наличии у гражданина (представителя) документа, удостоверяющего личность.

Правом на личный прием в первоочередном порядке пользуются Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации и полные кавалеры ордена Славы по вопросам, регулируемым Законом Российской Федерации от 15.01.1993 № 4301-1 "О статусе Героев Советского Союза, Героев Российской Федерации и полных кавалеров ордена Славы", сенаторы Российской Федерации, депутаты Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации по вопросам своей деятельности, инвалиды I и II групп и иные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

Уполномоченный по правам человека в Российской Федерации, Уполномоченный по правам человека в Алтайском крае, Уполномоченный при Президенте Российской Федерации по правам ребенка, Уполномоченный по правам ребенка в Алтайском крае по вопросам своей деятельности и депутаты Заринского городского Собрания по вопросам, связанным с осуществлением своих депутатских полномочий, пользуются правом безотлагательного приема.

4.2. Должностные лица администрации города, осуществляющие личный прием, выслушивают устное обращение. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина (представителя) дается устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема. В остальных случаях должностными лицами администрации города даются поручения исполнителям подготовить письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов. Должностные лица администрации города в ходе личного приема уведомляют гражданина (представителя) о том, кому будет поручено рассмотрение обращений и подготовка

ответов, о чем гражданином (представителем) делается соответствующая пометка (подпись) на регистрационно-контрольной карточке.

4.3. Поручение фиксируется на регистрационно-контрольной карточке должностными лицами администрации города в ходе проведения приема.

Должностными лицами администрации города одновременно ведется прием только одного человека, за исключением случаев коллективного обращения, но не более трех одновременно.

Должностные лица администрации города при рассмотрении обращения в пределах своей компетенции могут приглашать на личный прием специалистов иных органов администрации города, а также руководителей организаций.

Время приема одного устного обращения в рамках личного приема составляет не более 15 минут.

5. Первичная обработка материалов приема, направление обращения исполнителям.

Письменные обращения, поступившие в ходе личного приема, принимаются и обрабатываются по адресу: пр. Строителей, 31, каб. 302.

Резолюции должностных лиц администрации города фиксируются муниципальным служащим общего отдела в регистрационно-контрольной карточке и направляются на рассмотрение исполнителям в соответствии с регламентом работы в ЕСЭД.

6. Организация личного приема граждан руководителями иных органов администрации города, муниципальных учреждений, иных организаций осуществляется в порядке, утвержденном в соответствующем органе администрации города, муниципальном учреждении, иной организации.

7. Устные обращения могут поступать по телефону только во время специально организованных телефонных прямых линий, часов прямого прохода, в часы работы Общественной приемной при главе города и во время прямых эфиров руководителей администрации города, руководителей иных органов администрации города по радио и телевидению, иных средствах массовой информации. Регистрация устных обращений производится отдельно от письменных.

8. Рассмотрение устных обращений исполнителем, подготовка письменных ответов на них, оформление архивных дел осуществляются в порядке, предусмотренном для письменных обращений.

IV. Организация работы с обращениями, поступающими в администрацию города, органы администрации города, муниципальные учреждения, иные организации в форме электронного документа

1. Обращения граждан в форме электронного документа (далее - электронные обращения), в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал), адресованные должностным лицам администрации города, руководителям органов администрации города направляются гражданами исключительно при помощи сервиса "Интернет-приемная" на официальном Интернет-сайте города Заринска в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и Единого портала.

Порядок приема электронных обращений в муниципальных учреждениях, иных организациях устанавливается актами соответствующих муниципальных учреждений, иных организаций.

2. Электронные обращения должны соответствовать требованиям, предусмотренным частью 3 статьи 7 Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

3. В целях оперативного реагирования на электронные обращения в администрации города допускается сокращение срока их рассмотрения до 15 календарных дней с даты регистрации.

4. Электронные обращения направляются исполнителям по принадлежности, в соответствии с регламентом работы в ЕСЭД. Распечатанный вариант электронного обращения и подписанный экземпляр регистрационно-контрольной карточки остается в общем отделе.

Рассмотрение электронного обращения осуществляется в порядке, предусмотренном разделом II Порядка для рассмотрения письменных обращений, с учетом особенностей, предусмотренных настоящим разделом Порядка.

5. Ответы на электронные обращения направляются заявителю в соответствии с требованиями части 4 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

6. Информация по исполнению электронных обращений предоставляется в общий отдел в соответствии с регламентом работы в ЕСЭД.

7. В случае, если затронутые в электронном обращении вопросы не относятся к компетенции органов местного самоуправления, а также в случаях, предусмотренных статьей 11 Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", муниципальные служащие общего отдела уведомляют заявителя об этом по электронной почте (при наличии электронного адреса гражданина) или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании..

8. Ответы на электронные обращения, имеющие общественное значение, могут быть опубликованы, с согласия заявителя, на официальном Интернет-сайте города Заринска.

V. Формы контроля за рассмотрением обращений, ответственность за рассмотрение обращений

1. Муниципальные служащие, работники муниципальных учреждений, иных организаций, ответственные за работу с обращениями, несут персональную ответственность за своевременную и правильную регистрацию и учет обращений, контроль за соблюдением установленного законом срока рассмотрения обращения.

Исполнитель несет персональную ответственность за объективность и всесторонность рассмотрения обращений, соблюдение срока рассмотрения обращения, содержание подготовленного ответа. При рассмотрении обращения несколькими исполнителями ответственность за своевременное и правильное исполнение поручений (резолуций) в равной степени несут все указанные в поручении (резолуции) исполнители.

Ответственность за качественное рассмотрение обращений, поступивших на личных приемах граждан, возлагается на должностных лиц администрации города, руководителей органов администрации города, муниципальных учреждений, иных организаций, проводивших приемы.

Персональная ответственность должностных лиц закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями действующего законодательства.

2. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных Порядком, и принятием решений осуществляется муниципальными служащими, работниками муниципальных учреждений, иных организаций, ответственными за работу с обращениями.

3. Контроль за полнотой и качеством рассмотрения обращений включает в себя выявление и устранение нарушений прав граждан, рассмотрение, принятие решений и подготовку исчерпывающих ответов на обращения.

4. Помимо текущего контроля муниципальными служащими, работниками муниципальных учреждений, иных организаций, ответственными за работу с обращениями, осуществляются плановые и внеплановые проверки полноты и качества рассмотрения обращений.

Плановые проверки осуществляются на основании годового и квартальных планов работы. Внеплановые - по конкретному обращению, поручению главы города или заместителя главы администрации города по общим вопросам, руководителей органов администрации города, муниципальных учреждений, иных организаций.

5. Работа группы оперативного реагирования по разрешению обращений граждан (далее - оперативная группа) является одной из форм контроля за рассмотрением обращений.

5.1. Формирует состав оперативной группы один из заместителей главы администрации города, в компетенцию которого входит поставленный в обращении вопрос.

5.2. Оперативная группа осуществляет свою деятельность во взаимодействии с органами администрации, службами жилищно-коммунального хозяйства и иными структурами города. Привлечение специалистов органов администрации, иных специалистов городских служб к выезду оперативной группы определяется по мере необходимости, исходя из конкретной ситуации, требующей проверки, по согласованию с руководителем органа администрации, руководителем городской службы. Руководители органов администрации, руководители городских служб оказывают содействие в деятельности оперативной группы.

5.3. Оперативная группа проводит в течение трех рабочих дней с выездом на место проверку информации, поступившей от жителей города в устной или письменной форме, а также качество выполненных работ по обращениям граждан, достоверность предоставленной исполнителями информации.

5.4. По результатам проверки составляется акт, руководителю оперативной группы предоставляется заключение о результатах проведенной проверки с выводами и предложениями. Соответствующая информация доводится до сведения должностного лица администрации города, курирующего рассмотрение обращения, в течение двух рабочих дней со дня проверки.

VI. Проведение аналитической работы по обращениям

1. Аналитическая работа по обращениям проводится муниципальными служащими, работниками муниципальных учреждений, иных организаций, ответственными за работу с обращениями.

2. Анализ обращений (характер обращений, статистические данные, динамика показателей) проводится по требованию должностных лиц администрации города, руководителей органов администрации, муниципальных учреждений, иных организаций, но не реже одного раза в квартал.

3. Отдел направляет информационно-аналитические справки главе города, заместителю главы администрации города по общим вопросам, руководителям органов администрации города. В этих целях органы администрации города ежеквартально предоставляют в отдел информацию о количестве, характере и результатах рассмотрения обращений не позднее 5 числа второго месяца, следующего за отчетным периодом.

4. В соответствии с отдельными поручениями должностных лиц администрации города, руководителей органов администрации города готовится аналитический материал по тематическим, социальным и другим аспектам, заданным хронологическим интервалам.