



Российская Федерация
Иркутская область

Администрация города Усолье-Сибирское

РАСПОРЯЖЕНИЕ

от 29 06 2015 № 305

Об утверждении Порядка организации работы
с обращениями граждан в администрации
города Усолье-Сибирское

В целях обеспечения эффективной реализации гражданами конституционного права на обращение в органы местного самоуправления, защиту их законных прав и интересов в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», руководствуясь ст.ст. 45, 55 Устава муниципального образования «Город Усолье-Сибирское»:

1. Утвердить прилагаемый Порядок организации работы с обращениями граждан в администрации города Усолье-Сибирское.
2. Руководителям отраслевых (функциональных) органов обеспечить при работе с обращениями граждан выполнение утвержденного Порядка.
3. Настоящее распоряжение опубликовать в газете «Официальное Усолье» и разместить на официальном сайте администрации города Усолье-Сибирское в сети «Интернет».
4. Контроль за исполнением распоряжения возложить на руководителя аппарата администрации города Абрамову С.К.

Глава администрации города

О.П. Жилкин

Подготовил
Л.В. Мотылькова



Согласовано:

Руководитель аппарата

С.К. Абрамова

Начальник юридического отдела

Е.Н. Трунев

**ПОРЯДОК
ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН
В АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДА УСОЛЬЕ-СИБИРСКОЕ**

Глава 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Настоящий порядок организации работы с обращениями граждан в администрации города Усолье-Сибирское (далее – Порядок) определяет общие правила организации работы с обращениями граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации, федеральным конституционным законом или федеральным законом (далее – обращения, граждане), в администрации города Усолье-Сибирское (далее – администрация города).

Порядок распространяется на правоотношения, связанные с организацией работы с обращениями объединений граждан, в том числе юридических лиц, в случае если указанные обращения соответствуют требованиям, предъявляемым статьей 4 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

2. Употребляемые в настоящем Порядке термины и понятия используются в значении, определенном Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

3. Организационное и документационное обеспечение организации работы с обращениями граждан, контроль за соблюдением установленного порядка рассмотрения обращений граждан, направленных в адрес главы администрации города, а также в адрес первого заместителя главы администрации города, заместителей главы администрации города осуществляется отделом учета и контроля документов и обращений граждан аппарата администрации города (далее – отдел учета и контроля документов и обращений граждан).

Организационное и документационное обеспечение и контроль соблюдения установленного порядка рассмотрения обращений граждан, направленных в адрес органов администрации города осуществляются соответствующими органами администрации города.

Организация информационно-телекоммуникационного обеспечения работы с обращениями граждан, направленными в адрес главы администрации города, первого заместителя главы администрации города, заместителей главы администрации города и органов администрации города осуществляется отделом программно – технического обеспечения аппарата администрации города.

4. Организация документооборота и правила делопроизводства при рассмотрении

обращений граждан в администрации города, в том числе вопросы регистрации, контроля за соблюдением установленного порядка рассмотрения обращений граждан и учета обращений граждан, подготовки и оформления запросов, ответов на обращения, их согласования, иные вопросы ведения делопроизводства по обращениям граждан, не предусмотренные настоящим Порядком, регулируются инструкцией по делопроизводству в администрации города, утверждаемой главой администрации города (далее – Инструкция).

5. Обращения граждан поступают в виде писем и телеграмм, а также в устной форме. В них авторами высказываются предложения, заявления, жалобы, ходатайства.

Глава 2. ОБЩИЕ ПРАВИЛА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

6. Обращения граждан в адрес в адрес главы администрации города, первого заместителя главы администрации города, заместителей главы администрации города, органов администрации города направляются в любой форме: в письменной форме, в форме электронного документа, в устной форме.

7. Прием обращений граждан осуществляется уполномоченными должностными лицами администрации города в соответствии с пунктом 3 настоящего Порядка.

8. Обращения граждан, направленные в адрес главы администрации города, первого заместителя главы администрации города, заместителей главы администрации города, органов администрации города, принимаются:

1) в письменной форме по адресу: 665452, г. Усолье - Сибирское, ул. Ватутина, д. 10, в том числе, с помощью факсимильной связи с 8:00 до 12:00 и с 13:00 до 17:00 на телефоны: 8(39543) 6-36-37, 6-33-40.

2) в форме электронного документа – через раздел «Интернет-приемная» сайта администрации города Усолье-Сибирское в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и по адресу электронной почты: admin-usolie@usolie-sibirskoe.ru;

3) в устной форме в ходе личного приема главы администрации города, первого заместителя главы администрации города, заместителей главы администрации города;

4) лично в рабочие дни по адресу: 665452, г. Усолье-Сибирское, ул. Ватутина, д. 10, кабинет 16, в порядке, установленном Инструкцией.

9. Обращения граждан регистрируются *в течение трех календарных дней* с момента их поступления. Содержание устного обращения, поступившего в ходе личного приема граждан, заносится в карточку личного приема гражданина незамедлительно.

10. Срок рассмотрения обращения гражданина составляет *тридцать календарных дней* от даты регистрации обращения, за исключением обращений, указанных в пункте 11 настоящего Порядка. Установленный срок может быть продлен в порядке и по основаниям, предусмотренным Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», с обязательным уведомлением гражданина, направившего обращение.

11. Письменное обращение, поступившее в адрес главы администрации города и

содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в *сфере миграции*, рассматривается в течение *двадцати календарных дней* со дня регистрации письменного обращения. Установленный срок может быть продлен в порядке и по основаниям, предусмотренным законодательством, с обязательным уведомлением гражданина, направившего обращение.

12. Гражданину в письменном виде, за исключением случаев, указанных в пункте 11 настоящего Порядка, направляется:

1) в *течение пяти календарных дней* со дня регистрации обращения:

уведомление о переадресации его обращения в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, в случае, если такое обращение содержит информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции;

2) в *течение семи календарных дней* со дня регистрации обращения:

уведомление о переадресации его обращения в соответствующий орган государственной власти, иной государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

разъяснение порядка обжалования судебного решения с приложением обращения, в котором обжалуется судебное решение;

сообщение о том, что текст обращения не поддается прочтению, в связи с чем ответ на него не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в орган государственной власти, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией (в случае, если фамилия и адрес заявителя поддаются прочтению);

3) в *течение тридцати календарных дней* со дня регистрации обращения:

ответ по существу обращения, если иное не предусмотрено федеральным законодательством;

сообщение о недопустимости злоупотребления правом на обращение в случае, если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

уведомление о принятом решении, о бесосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по вопросу, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу, при условиях, что в указанном обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства и что данное обращение и ранее направленные обращения направлялись в один и тот же орган исполнительной власти или одному и тому же должностному лицу;

сообщение о невозможности дать ответ по существу поставленных в обращении вопросов в связи с недопустимостью разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

13. Информация, указанная в пункте 12 настоящего Порядка, по обращению, поступившему от гражданина в форме электронного документа, направляется ему в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

14. Направление ответов гражданину осуществляется в сроки, установленные Инструкцией, после их подписания в соответствии с указанным им способом направления ответа:

- 1) в письменной форме по почтовому адресу;
- 2) в форме электронного документа по адресу электронной почты.

Глава 3. ТРЕБОВАНИЕ, ПРЕДЪЯВЛЯЕМОЕ К ОТВЕТУ НА ОБРАЩЕНИЕ

15. При ответах на телефонные звонки и устные обращения, муниципальные служащие администрации города обязаны в соответствии с законодательством:

1) исходить из того, что признание, соблюдение и защита прав и свобод человека и гражданина определяют смысл и содержание его профессиональной служебной деятельности;

2) не совершать поступки, порочащие его честь и достоинство;

3) проявлять корректность в обращении с гражданами;

4) не допускать конфликтных ситуаций, способных нанести ущерб его репутации или авторитету администрации города;

5) соблюдать установленные правила публичных выступлений и предоставления служебной информации;

6) соблюдать иные требования к служебному поведению муниципального служащего, установленные законодательством.

16. В случае, если муниципальному служащему, принявшему телефонный звонок или к которому непосредственно в личном присутствии обратился гражданин, затруднительно ответить на поставленные перед ним вопросы, обратившемуся гражданину сообщается телефонный номер специалиста, по которому можно получить необходимую информацию, и (или) разъясняется порядок рассмотрения обращений в администрации города, включая право гражданина направить обращение в письменной форме.

17. К оформлению ответа на письменное обращение гражданина предъявляются следующие требования:

1) ответ оформляется в соответствии с Инструкцией на бланках установленного образца;

2) ответ должен содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении, со ссылкой на законодательство (с указанием реквизитов нормативно-правовых актов);

3) при подтверждении фактов, изложенных в обращении, в тексте следует указывать, какие меры приняты, какие меры планируется предпринять для разрешения вопросов, указанных в обращении с указанием конкретных сроков;

4) в случае, если вопрос, изложенный в обращении, не может быть решен положительно, указываются причины, по которым принимается такое решение;

5) в случае, если на обращение дается промежуточный ответ, в тексте указывается срок подготовки окончательного ответа;

6) на коллективное обращение ответ направляется в адрес гражданина, стоящего по списку первым, если не определено лицо, на чье имя необходимо направить ответ;

7) на коллективное обращение работников организаций и других коллективов граждан ответ направляется их руководителю (за исключением случаев обжалования действий руководителя);

8) ответ на резолюцию митинга, собрания и других массовых мероприятий направляется руководителю инициативной группы;

9) ответ на обращение подписывается главой администрации города или его заместителями в соответствии с компетенцией и Инструкцией.

18. Обращения считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты все необходимые меры и даны исчерпывающие ответы в соответствии с законодательством и настоящим Порядком. Рассмотрение обращения не может считаться законченным на основании информации, в которой сообщается о предполагаемых мерах по решению вопросов.

19. В случае поступления в администрацию города обращения с просьбой о прекращении рассмотрения ранее направленного обращения такое обращение направляется руководителю органа администрации, которому поручена подготовка ответа на первоначальное обращение.

20. Ответ на обращение подписывается главой администрации города или заместителями в соответствии с компетенцией и Инструкцией.

Глава 4. КОНТРОЛЬ СОБЛЮДЕНИЯ ПОРЯДКА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

21. Контроль соблюдения порядка рассмотрения обращений осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям граждан, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями граждан.

22. Контроль исполнения поручений по обращениям включает:

- постановку поручений по рассмотрению обращений 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;
- снятие обращений с контроля.

23. Все обращения, поступающие в отдел учета и контроля документов и обращений граждан (далее-Отдел), ставятся сотрудниками Отдела на контроль.

24. В целях подготовки отчетности о работе с обращениями в Отделе, а также выявления и устранения причин, порождающих нарушения прав и охраняемых законом интересов граждан, сотрудники Отдела осуществляют учет обращений, передаваемых в органы администрации, а также анализ вопросов, содержащихся в обращениях.

Анализ работы с обращениями за определенный период представляется руководителю аппарата администрации города.

25. Поручения о рассмотрении обращений снимаются с контроля после направления ответов на данные обращения.

Поручения, по которым были продлены сроки исполнения, снимаются с контроля после направления окончательных на них ответов.

Глава 5. ЛИЧНЫЙ ПРИЕМ ГРАЖДАН

26. Личный прием граждан главой администрации города осуществляется на основании устного или письменного заявления, содержащего просьбу о личном приеме главой администрации города.

Личный прием граждан первым заместителем главы администрации города, заместителями главы администрации города, руководителями органов осуществляется согласно графикам личного приема граждан.

Обеспечение личного приема граждан главой администрации города, первым заместителем главы администрации города, заместителями главы администрации города, руководителями органов администрации города осуществляется отделом учета и контроля документов и обращений граждан аппарата администрации города в соответствии с настоящим Порядком и Инструкцией.

27. Графики личного приема граждан подготавливаются отделом учета и контроля документов и обращений граждан аппарата администрации города в срок до первого рабочего дня каждого месяца, в котором будет проводиться личный прием граждан.

Отдел учета и контроля документов и обращений граждан аппарата администрации города обеспечивает публикацию графика личного приема граждан в газете «Официальное Усолье», а также размещение на официальном сайте администрации города и на стенде в фойе здания по адресу: г. Усолье-Сибирское, ул. Ватутина, д. 10, до первого рабочего дня каждого месяца, в котором будет проводиться личный прием граждан.

28. Предварительная запись граждан на личный прием к главе администрации города в соответствии с графиками личного приема граждан производится по адресу: г. Усолье, ул. Ватутина, д. 10, приемная главы администрации города в часы приема с 8:00 до 12:00 часов и с 13:00 до 17:00 часов при предъявлении документа, удостоверяющего его личность в соответствии с Инструкцией.

29. Для осуществления записи на личный прием гражданином представляется следующая информация:

- 1) фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии);
- 2) почтовый адрес, по которому может быть направлен ответ о результатах его личного приема;
- 3) контактный телефон (при наличии);
- 4) суть обращения гражданина.

Личный прием граждан первым заместителем главы администрации города, заместителями главы администрации города, руководителями органов администрации города производится в порядке очереди при предъявлении документа, удостоверяющего его личность в соответствии с настоящим Порядком и Инструкцией.

30. В ходе личного приема граждан с письменного согласия гражданина и уведомления должностного лица, осуществляющего личный прием граждан, допускается фиксация личного приема граждан с помощью средств аудио-, видеозаписи в порядке, установленном Инструкцией.

31. В рамках проведения общероссийского дня приема граждан (далее – ОДПГ) аппаратом администрации города обеспечивается не менее чем за три месяца до дня его проведения формирование списка должностных лиц, которые будут проводить личный прием граждан в администрации города и размещение указанного списка за две недели до проведения ОДПГ на информационном стенде в фойе здания по адресу: г. Усолье-Сибирское, ул. Ватутина, д. 10, и на официальном сайте администрации города.

32. Отдел учета и контроля документов и обращений граждан является координационным органом по вопросам, связанным с рассмотрением обращений граждан, в целях обеспечения реализации права граждан на обращение в адрес главы администрации города, первого заместителя главы администрации города, заместителей главы администрации города, органов администрации города.

Глава 6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА ОРГАНИЗАЦИЮ И КАЧЕСТВО РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

33. Персональную ответственность за качественное и своевременное рассмотрение обращений граждан в соответствии с законодательством несут руководители органов администрации города.

34. Лица, виновные в нарушении законодательства, связанного с рассмотрением обращений граждан, несут ответственность в соответствии с законодательством.

Руководитель аппарата администрации города



С.К. Абрамова