

ПОЛОЖЕНИЕ О РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В ГОРОДСКОМ ОКРУГЕ БОГДАНОВИЧ

Раздел 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Настоящее Положение о работе с обращениями граждан в городском округе Богданович (далее - Положение) устанавливает порядок приема, регистрации, рассмотрения обращений, поступивших от физических лиц - граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства (далее - граждане), от объединений граждан, в том числе являющихся юридическими лицами (далее - организации) к главе городского округа Богданович и в администрацию городского округа Богданович (далее – администрация), порядок направления ответов на обращения граждан и организаций (вместе - обращения), формирования и хранения архивных дел по обращениям, осуществления контроля за соблюдением порядка рассмотрения обращений.

2. Работу с обращениями, поступившими в адрес главы городского округа Богданович и администрации, организует ведущий специалист (по работе с обращениями граждан и организационным вопросам) аппарата администрации (далее - специалист по работе с обращениями граждан).

3. Глава городского округа Богданович (далее – глава), заместители главы администрации городского округа Богданович (далее – заместители главы) и руководители структурных подразделений администрации осуществляют работу с обращениями в пределах своей компетенции.

4. Аппарат администрации осуществляет методическое руководство организацией работы с обращениями.

5. В работе с обращениями руководители и работники руководствуются Конституцией Российской Федерации, принципами и нормами международного права и международных договоров Российской Федерации, федеральными законами, указами Президента Российской Федерации, постановлениями Правительства Российской Федерации, нормативными правовыми актами Губернатора Свердловской области и Правительства Свердловской области, Законодательного Собрания Свердловской области, Уставом городского округа Богданович, правовыми актами администрации, настоящим Положением, а также положениями об органах местного самоуправления, управлениях, комитетах, отделах администрации, должностными инструкциями.

6. Делопроизводство по обращениям ведется в соответствии с настоящим Положением с учетом требований, установленных инструкцией по делопроизводству и иными правовыми актами администрации в сфере делопроизводства.

7. Регистрация и учет обращений, поступивших в адрес главы и администрации, содержащихся в них предложений, жалоб и заявлений осуществляется специалистом по работе с обращениями граждан в электронном виде с использованием автоматизированной системы.

Учет и регистрация обращений и содержащихся в них предложений, жалоб и заявлений, поступивших в территориальные органы администрации осуществляется начальниками Управлений сельских территорий в «Журнале регистрации обращений граждан» (приложения № 1 и № 2).

8. Информация по вопросам рассмотрения обращений, а также о местонахождении, графике работы, номерах контактных телефонов руководителей и специалистов, участвующих в рассмотрении обращений, размещается:

1) на официальном сайте городского округа Богданович в информационно-телекоммуникационной сети Интернет по адресу: <http://www.gobogdanovich.ru/> (далее - официальный сайт), в разделе "Обращения граждан";

2) на соответствующем информационном стенде в администрации.

9. Прием обращений, оформленных на имя главы, заместителей главы, либо направленных в адрес администрации без указания конкретного должностного лица или структурного подразделения (далее – обращения в администрацию), консультирование и информирование граждан осуществляется специалистом по работе с обращениями граждан.

10. Информация о порядке проведения личного приема граждан главой и заместителями главы, о ходе рассмотрения обращений предоставляется специалистом по работе с обращениями граждан.

Раздел 2. ПРИЕМ, ПЕРВИЧНАЯ ОБРАБОТКА И РЕГИСТРАЦИЯ ОБРАЩЕНИЙ

11. Обращение в администрацию может быть направлено следующими способами:

- направлено в письменном виде почтовым отправлением;
- доставлено лично гражданином, представителем организации;
- направлено гражданином в виде электронного документа через электронную приемную на официальном сайте;
- направлено в виде электронного документа по электронной почте;
- изложено устно или передано в ходе личного приема, осуществляемого руководителями.

12. В своем письменном обращении гражданин или организация (вместе - заявители) указывают:

наименование органа местного самоуправления, в адрес которого направляется письменное обращение);

фамилию, имя, отчество либо должность руководителя, кому направляется обращение;

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

почтовый и (или) электронные адреса, по которым должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения;

излагает суть предложения, заявления или жалобы;
ставит личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель может приложить к письменному обращению соответствующие документы и материалы либо их копии.

13. Обращения, поступившие в адрес главы либо администрации по каналам почтовой связи, вскрываются специалистом, ответственным за регистрацию входящей документации, и в развернутом виде вместе с конвертом передается специалисту по работе с обращениями граждан. Конверты сохраняются для подтверждения адреса, индекса почтового отделения и почтового штемпеля, подтверждающего время отправления письма.

14. Для приема обращений, направленных через официальный сайт в электронной форме, применяется специализированное программное обеспечение. Для формирования обращения заявитель должен заполнить необходимые для заполнения поля: фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, или почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме, содержание обращения (раздел "Электронная приемная" на официальном сайте).

Сформированное обращение поступает на электронный адрес специалиста по работе с обращениями граждан.

15. Все поступившие обращения подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента их поступления.

16. Специалист по работе с обращениями граждан регистрирует:

обращения, в том числе поступившие в виде электронных документов, во время личного приема главы, заместителей главы; а также обращения, поступившие с сопроводительными письмами из органов государственной власти, органов местного самоуправления и от должностных лиц для рассмотрения по существу поставленных в них вопросов;

запросы материалов и документов, необходимых для рассмотрения обращений, поступившие в администрацию из органов государственной власти, органов местного самоуправления и от должностных лиц, за исключением органов прокуратуры и органов судебной власти (далее - запросы);

17. При регистрации в правом нижнем углу первого листа обращения (если это место занято текстом - в любом свободном месте на первом листе обращения) ставится регистрационный штамп, в котором указываются дата регистрации и регистрационный номер документа. Если обращение поступило с сопроводительным письмом, на бланке сопроводительного письма также ставится регистрационный штамп.

В момент подачи обращения по просьбе заявителя на копии его письменного обращения специалист по работе с обращениями граждан, проставляет штамп, в котором указывает дату поступления обращения.

18. При регистрации обращения с использованием автоматизированной системы в электронную контрольно-учетную карточку вносится следующая информация: дата поступления обращения, регистрационный номер, фамилия, имя,

отчество (или инициалы), адрес гражданина (или наименование организации и фамилия, имя, отчество лица, подписавшего обращение). В случае если обращение поступило с сопроводительным письмом, указываются данные о корреспонденте, направившем обращение, а также отметка о контроле, если корреспондент запрашивает информацию о результатах рассмотрения обращения. Проставляется тематика обращения и его краткое содержание.

При регистрации обращения в «Журнале регистрации обращений граждан» указывается следующая информация: дата поступления обращения, регистрационный номер, фамилия, имя, отчество (или инициалы), адрес гражданина (или наименование организации и фамилия, имя, отчество лица, подписавшего обращение). В случае если обращение поступило с сопроводительным письмом, указываются данные о корреспонденте, направившем обращение, а также отметка о контроле, если корреспондент запрашивает информацию о результатах рассмотрения обращения. Заносится краткое содержание обращения.

19. При регистрации обращения специалистом по работе с обращениями граждан проверяется, является ли обращение повторным. Повторным считается обращение, содержащее вопрос, по существу которого уже поступало обращение от этого же заявителя. В этом случае в учетно-контрольной карточке делается соответствующая отметка.

Раздел 3. ОБЯЗАТЕЛЬНОСТЬ ПРИНЯТИЯ ОБРАЩЕНИЙ К РАССМОТРЕНИЮ. СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

20. Поступившие обращения и содержащие вопросы, решение которых относится к компетенции главы либо администрации, подлежат обязательному рассмотрению. В случае необходимости обеспечивается рассмотрение обращения с выездом на место.

21. Рассмотрение поступивших обращений осуществляется главой и заместителями главы, которые обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений.

22. Поступившее обращение рассматривается в течение 30 календарных дней со дня его регистрации.

23. При поступлении из органа государственной власти, органа местного самоуправления или от должностных лиц, рассматривающих обращение, запроса о предоставлении материалов и документов, необходимых для рассмотрения обращения, предоставление администрацией запрашиваемых документов и материалов осуществляется в течение 15 календарных дней со дня регистрации запроса (за исключением документов и материалов, содержащих сведения, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, для которых установлен особый порядок предоставления).

24. Главой либо заместителями главы, в целях своевременного рассмотрения обращений, устанавливаются плановый и контрольный сроки исполнения поручений.

Контрольный срок равен 30 календарным дням с момента регистрации обращения, либо дате исполнения, указанной в сопроводительном письме.

Плановый срок, указанный в резолюции, устанавливается на 5 рабочих дней раньше контрольного. В случае поступления запросов и обращений, срок исполнения которых менее семи дней, плановый срок устанавливается на 1-2 дня раньше контрольного.

25. В случае, если последний день срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, то сроком исполнения считается предшествующий ему рабочий день.

26. Основанием для прекращения рассмотрения обращения является поступление от заявителя обращения с заявлением о прекращении рассмотрения его обращения.

Раздел 4. ПРЕДВАРИТЕЛЬНОЕ РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ

27. Предварительное рассмотрение обращений осуществляется специалистом по работе с обращениями граждан, исходя из оценки их содержания, в том числе на предмет содержащихся в них сведений о предположительных фактах коррупции, а также с учетом вопросов, содержащихся в них, отнесенных к компетенции главы либо администрации.

28. Предварительное рассмотрение обращений осуществляется в сроки, не превышающие одного дня со дня регистрации обращения.

29. При поступлении обращения, содержащего информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, данное обращение направляется в Отделение по вопросам миграции ОМВД России по Богдановичскому району в течение пяти дней со дня его регистрации с уведомлением заявителя, направившего обращение, о переадресации его обращения.

30. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия (наименование) заявителя, направившего обращение, или почтовый адрес или адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ – обращение оставляется без ответа.

31. Если в обращении не указаны фамилия (наименование) заявителя, направившего обращение, или адрес, но при этом содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение направляется в правоохранительные органы. Копия обращения остается в деле.

32. На лицевой стороне письменного обращения, в котором не указаны фамилия (наименование) заявителя, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, глава либо заместители главы оформляют резолюцию о направлении обращения в дело. Обращение помещается в дело в соответствии с номенклатурой дел.

33. В случае если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи оно не подлежит направлению на рассмотрение. Такое обращение остается без ответа по существу поставленных в нём вопросов. Готовится письмо за подписью руководителя аппарата администрации, в котором сообщается о

недопустимости злоупотребления правом, и направляется заявителю в течение семи дней со дня регистрации этого обращения.

34. В случае, если текст обращения не поддается прочтению, оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия (наименование) и почтовый адрес поддаются прочтению. Ответ с обоснованием отказа в рассмотрении обращения по существу поставленных в нём вопросов подготавливается за подписью руководителя аппарата администрации.

35. Обращение, содержащее вопросы, не относящиеся к компетенции главы либо администрации, в течение семи дней со дня регистрации, подлежит направлению в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением заявителя, направившего обращение, о переадресации его обращения (приложение № 3).

Специалист по работе с обращениями граждан готовит проект сопроводительного письма о перенаправлении обращения, а также уведомление заявителю, направившему обращение, о переадресации обращения.

36. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, передается в юридический отдел администрации для подготовки ответа, в котором разъясняется порядок обжалования судебного решения. Вместе с ответом, подписанным начальником юридического отдела администрации, обращение возвращается направившему его заявителю в течение семи дней со дня регистрации обращения. Копия обращения и второй (контрольный) экземпляр ответа на него подшивается в дело специалистом по работе с обращениями граждан.

37. В случае поступления обращения, содержащего сведения о предположительных фактах коррупции, данное обращение направляется на рассмотрение главе. По результатам рассмотрения принимаются необходимые организационные решения о порядке дальнейшего рассмотрения по существу данного обращения.

38. По результатам предварительного рассмотрения обращения с прилагаемыми к ним документами и проектами резолюций (или без них) направляются главе либо заместителям главы соответственно.

В учетно-контрольной карточке специалистом по работе с обращениями граждан проставляется дата направления обращения на рассмотрение.

Раздел 5. РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ ДОЛЖНОСТНЫМ ЛИЦОМ

39. Глава, заместители главы рассматривают обращения и дают исполнителям поручения, которые оформляются в виде резолюций, с указанием срока исполнения. В случае необходимости, в резолюции указывается должностное лицо, от имени которого, необходимо подготовить ответ.

40. Рассмотрение обращения главой, заместителями главы и оформление поручения исполнителю в виде резолюции осуществляются в течение трех дней со

дня поступления обращения к соответствующему должностному лицу, но не более пяти дней со дня регистрации обращения специалистом по работе с обращениями граждан.

41. В случае, если в обращении содержится вопрос, по существу которого заявителю неоднократно давались письменные ответы в связи с ранее направляемыми обращениями, при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, глава, заместители главы вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и о прекращении переписки с заявителем по данному вопросу.

В этом случае глава либо заместители главы дают поручение исполнителю подготовить заявителю ответ, уведомляющий о прекращении с ним переписки по данному вопросу (приложение № 4).

42. Должностным лицам запрещается направлять обращения, в которых обжалуются решения или действия (бездействие) государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуются.

Если в соответствии с этим запретом невозможно направить обращение на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, уполномоченным на рассмотрение содержащейся в обращении жалобы, обращение направляется в юридический отдел администрации для подготовки ответа, в котором заявителю разъясняется его право обжаловать в суде соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке.

43. Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, должностное лицо, рассмотревшее обращение, дает поручение исполнителю подготовить проект письма, уведомляющего заявителя о невозможности дать ответ по существу поставленного в обращении вопроса.

Письмо подписывается должностным лицом, принявшим такое решение, и направляется заявителю по указанному в его обращении адресу.

44. Если обращение содержит вопросы, относящихся к разным направлениям деятельности администрации, при направлении такого обращения для исполнения, в резолюции (поручении) указывается, по какому именно вопросу обращение направлено исполнителю.

45. В случае поступления обращения с сопроводительным письмом из органов государственной власти, органов местного самоуправления, от должностных лиц с просьбой проинформировать их о результатах рассмотрения данного обращения либо запроса, предусмотренного пунктом 23 настоящего Положения, при направлении обращения исполнителю в резолюции (поручении) указывается на необходимость подготовки проекта ответа о результатах рассмотрения обращения или ответа на запрос.

46. После утверждения резолюции главой, заместителем главы документ передается специалисту по работе с обращениями граждан для внесения в учетно-контрольную карточку следующих данных: дата возврата обращения после

рассмотрения; исполнитель; текст резолюции (поручения) должностного лица; дата отправки исполнителю; срок исполнения.

После этого документ направляется исполнителю.

Раздел 6. ПРОВЕДЕНИЕ ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН

47. Личный прием граждан в администрации проводится должностными лицами.

48. Основанием для записи на прием является устное или письменное обращение заявителя о записи на прием.

49. Организацию личного приема граждан главой и заместителями главы обеспечивает специалист по работе с обращениями граждан.

При необходимости специалистом по работе с обращениями граждан могут быть организованы приемы граждан иными должностными лицами либо уполномоченными лицами или другими организациями, деятельность которых направлена на обеспечение законных интересов и прав граждан.

50. Личный прием граждан главой, заместителями главы осуществляется в соответствии с графиком, который ежемесячно составляется специалистом по работе с обращениями граждан и согласовывается с главой, заместителями главы.

51. Личный прием граждан главой, заместителями главы осуществляется по предварительной записи, которая ведется специалистом по работе с обращениями граждан.

52. На личном приеме граждан главой, заместителями главы могут присутствовать работники органов местного самоуправления, представители сторонних организаций.

53. Информация о времени и месте проведения личного приема граждан доводится до сведения заявителей путем ее размещения на установленном стенде и на официальном сайте городского округа Богданович.

54. Специалист по работе с обращениями граждан вносит в карточку личного приема граждан следующие сведения о нем:

фамилию, имя, отчество;

адрес;

краткое содержание обращения;

фамилию и инициалы лица, на прием к которому записывается заявитель;

дату приема.

55. Личный прием граждан осуществляется в порядке очередности по предъявлению документа, удостоверяющего личность заявителя (представителя заявителя).

Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, принимаются в первоочередном порядке.

56. Должностное лицо, ведущее прием, по результатам рассмотрения обращения доводит до сведения заявителя свое решение о том, кому будет поручено рассмотрение обращения, либо разъясняет, где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу поставленных в нем вопросов (в случае если рассмотрение поставленных в обращении вопросов не входит в компетенцию

администрации), принимает решение о постановке обращения на контроль. Принятое решение фиксируется в карточке личного приема.

57. Если в ходе личного приема заявитель подает обращение в письменном виде, решение, принятое должностным лицом, оформляется в виде резолюции на лицевой стороне первого листа обращения.

После регистрации специалистом по работе с обращениями граждан обращения, поступившие в ходе личного приема, направляются исполнителям.

58. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия заявителя может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина.

В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов за подписью должностного лица, проводившего личный прием граждан.

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

60. Результатом проведения личного приема является предоставление заявителю разъяснения по существу вопроса, либо предоставление разъяснения о том, куда и в каком порядке ему следует обратиться, либо принятие должностным лицом, осуществляющим личный прием, решения по разрешению поставленного вопроса и оформление поручения в виде резолюции для направления исполнителю, в компетенцию которого входит решение данного вопроса.

Раздел 7. РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ ИСПОЛНИТЕЛЯМИ. ТРЕБОВАНИЯ К ПИСЬМЕННОМУ ОТВЕТУ

61. После рассмотрения соответствующим должностным лицом обращение с поручением, оформленным в виде резолюции, и прилагаемыми к нему документами направляется исполнителю.

62. Поступившее обращение рассматривается исполнителем в срок, установленный должностным лицом в резолюции (плановый срок).

63. В исключительных случаях, а также в случае направления в установленном порядке запросов о предоставлении необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов в другие государственные органы, органы местного самоуправления, срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней.

Решение о продлении срока рассмотрения обращения принимается главой либо заместителем главы, рассмотревшим обращение.

Объективные причины продления срока рассмотрения обращения излагаются исполнителем, указанным в резолюции главы либо заместителя главы, в докладной записке (приложение № 5) не позднее, чем за пять дней до истечения планового срока. Аргументированная докладная записка с просьбой о продлении срока, обращение с прилагаемыми к нему документами направляются главе либо заместителю главы, рассмотревшему обращение, для принятия решения о

продлении срока рассмотрения обращения.

64. В случае принятия должностным лицом решения о продлении срока рассмотрения обращения исполнитель направляет заявителю уведомление о продлении срока рассмотрения обращения (приложение № 6).

65. Сведения об измененном сроке рассмотрения обращения вносятся специалистом по работе с обращениями граждан в электронную регистрационно-контрольную карточку, оформленную на данное обращение.

66. Подготовку ответа заявителю по существу поставленных в его обращении вопросов осуществляет исполнитель в соответствии с резолюцией соответствующего должностного лица. При подтверждении фактов, изложенных в обращении, в ответе следует указать, какие меры приняты по обращению.

67. В случае, если обращение направлено нескольким исполнителям по вопросам, относящимся к разным направлениям деятельности администрации, и на него необходимо дать один общий ответ, исполнители не позднее, чем за 5 рабочих дней до наступления планового срока, если не установлен иной срок, предоставляют информацию и материалы, необходимые для подготовки сводного ответа специалисту по работе с обращениями граждан.

Предоставляемая информация предварительно согласовывается с заместителями главы соответствующего направления и предоставляется в письменном и в электронном виде в формате Word.

Специалист по работе с обращениями граждан переносит полученную информацию на фирменный бланк администрации, при этом вносит изменения лишь для получения связанного текста и соблюдения правил оформления делового письма.

68. В случае если обращение, направленное исполнителю в соответствии с поручением должностного лица, не может быть рассмотрено этим исполнителем (вопросы, поставленные в обращении, не входят в его компетенцию), данное обращение в течение двух дней с момента получения, но не позднее семи дней со дня регистрации, возвращается соответствующему должностному лицу, рассмотревшему обращение, для направления его по принадлежности. Затем обращение с новой резолюцией в течение одного рабочего дня направляется новому исполнителю.

69. Если в обращении содержатся сведения о предположительных фактах коррупции, ответ на данное обращение должен содержать информацию о принятых мерах, в том числе о применении к муниципальному служащему мер ответственности, либо об отсутствии оснований для проведения проверки и о не подтверждении фактов коррупции.

70. В ответе на обращение, поступившее с сопроводительным письмом из органов государственной власти, органов местного самоуправления или от должностного лица с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения обращения либо запроса, предусмотренного пунктом 23 настоящего Положения, должно быть указано, что заявитель, направивший обращение, проинформирован о результатах его рассмотрения.

71. Ответы на обращения оформляются в соответствии с инструкцией по делопроизводству.

72. Подготовленный и подписанный главой либо заместителем главы ответ на обращение направляется на регистрацию.

Раздел 8. РЕГИСТРАЦИЯ И НАПРАВЛЕНИЕ ОТВЕТОВ НА ОБРАЩЕНИЯ

73. Исходящие документы, касающиеся рассмотрения обращений граждан, подписанные главой, заместителями главы, регистрируются и отправляются специалистом по работе с обращениями граждан.

74. Ответы на обращения, поступившие в форме электронных документов, направляются заявителям в форме электронных документов по адресам электронной почты, указанным в обращениях, или в письменной форме по почтовым адресам, указанным в обращениях.

75. Ответ на коллективное обращение направляется в адрес первого лица, подписавшего обращение (если в обращении не указано конкретное лицо, которому следует направить ответ), или лица, указанного на конверте.

76. Один экземпляр ответа на обращение направляется заявителю, другой (контрольный) остается у специалиста по работе с обращениями граждан. Копия ответа передается исполнителю, подготовившему ответ на данное обращение.

Раздел 9. ФОРМИРОВАНИЕ И ХРАНЕНИЕ АРХИВНЫХ ДЕЛ ПО ОБРАЩЕНИЯМ

77. Основанием для начала оформления архивного дела по обращению является поступление к специалисту по работе с обращениями граждан контрольного экземпляра ответа на обращение после ознакомления с ответом должностного лица, рассмотревшего обращение, и принятия им решения о снятии обращения с контроля.

78. Обращения, зарегистрированные специалистом по работе с обращениями граждан, после их исполнения со всеми относящимися к ним материалами и контрольными экземплярами ответов возвращаются к специалисту по работе с обращениями граждан. Исключение составляют обращения, подлинники которых согласно номенклатуре дел администрации хранятся в соответствующем деле (землеотводном (земельном) деле, в деле гражданина, принятого на учет для предоставления земельного участка в собственность бесплатно для индивидуального жилищного строительства, в делах межведомственной комиссии администрации и т.д.). В этих случаях к специалисту по работе с обращениями возвращаются копии обращений граждан и все относящиеся к ним материалы и ответы на обращения.

79. Обращения (подлинники или копии, а также распечатанные на бумажных носителях обращения, поступившие в администрацию в виде электронных документов), контрольные экземпляры ответов на них и материалы, связанные с их рассмотрением, а также материалы по личному приему заявителей в администрации формируются в дела в соответствии с номенклатурой дел. Дела подлежат хранению в течение пяти лет у специалиста по работе с обращениями граждан.

Раздел 10. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ СПРАВОЧНОЙ ИНФОРМАЦИИ О РАССМОТРЕНИИ ОБРАЩЕНИЙ

80. Заявитель имеет право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения его обращения, если это не затрагивает прав, свобод и законных интересов других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

Для ознакомления с указанными документами и материалами заявитель (или его законный представитель) подает заявление специалисту по работе с обращениями граждан. Ознакомившись с материалами и документами, заявитель (или его законный представитель) расписывается на первой странице заявления (или на странице, где есть свободное место) и проставляет дату.

81. Справочную работу по рассмотрению обращений ведет специалист по работе с обращениями граждан.

82. По устному запросу заявителя ему предоставляется следующая информация:
о получении обращения и направлении его на рассмотрение;
об отказе в рассмотрении обращения;
о продлении срока рассмотрения обращения;
о результатах и сроках рассмотрения обращения.

Раздел 11. КОНТРОЛЬ ЗА СОБЛЮДЕНИЕМ ПОРЯДКА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

83. Общий контроль за исполнением требований настоящего Положения осуществляет руководитель аппарата администрации городского округа Богданович.

84. Постановке на контроль подлежат все обращения, требующие ответа.

Контроль за объективным, всесторонним и своевременным рассмотрением обращений возлагается на должностных лиц администрации.

Контроль за соблюдением порядка и сроков рассмотрения обращений осуществляет специалист по работе с обращениями граждан.

85. Должностные лица несут ответственность за правильность определения исполнителей, принятие решений по обращениям (в том числе решения оставить обращение без ответа или прекратить переписку с заявителем), а также за соблюдение сроков рассмотрения обращений, своевременность продления сроков рассмотрения обращений, содержание подписываемых ответов на обращения.

86. Исполнители несут ответственность за качественное и своевременное исполнение поручений по обращениям, своевременное извещение соответствующих должностных лиц о необходимости продления сроков исполнения поручений по обращениям, содержание и оформление подготовленных ответов.

87. Специалист по работе с обращениями граждан несёт ответственность за своевременную и правильную регистрацию обращений, обеспечение контроля за соблюдением установленных законом сроков рассмотрения обращений.

88. В случае нарушения сроков рассмотрения обращения специалист по работе с обращениями граждан доводит данную информацию до главы в виде докладной записки.

Нарушение плановых сроков является внутренним нарушением и влечет за собой меры дисциплинарного взыскания к исполнителям. Нарушение контрольных сроков влечет за собой ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

89. Специалист по работе с обращениями граждан наделяется полномочиями по подготовке и подписанию следующих документов:

1) докладных и служебных записок, касающихся нарушений сроков рассмотрения и исполнения обращений граждан, решения оперативных вопросов, возникающих при работе с обращениями, обеспечения объективного, всестороннего и своевременного рассмотрения обращений, а также докладных и служебных записок информационного характера, касающихся работы с обращениями;

2) справок, отчетов, информационно-аналитических материалов о рассмотрении обращений в администрации.

90. Обращения могут быть сняты с контроля, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные ответы на обращения.

После подготовки ответа на обращение должностное лицо, рассмотревшее обращение, принимает решение о снятии обращения с контроля. В отдельных случаях (например, в случае отсутствия заместителя главы, рассмотревшего обращение) решение о снятии с контроля обращений, адресованных главе, заместителям главы или поступивших в администрацию без указания конкретного должностного лица или подразделения администрации, может принимать руководитель аппарата администрации городского округа Богданович.

После поступления к специалисту по работе с обращениями граждан ответа на обращение, в электронную контрольно-учетную карточку вносится информация о снятии обращения с контроля.

91. Данные о состоянии исполнительской дисциплины систематически доводятся специалистом по работе с обращениями граждан до сведения руководителя аппарата администрации.

92. Аналитическая работа по обращениям ведется специалистом по работе с обращениями граждан.

Ежеквартально проводится анализ поступивших обращений (в том числе количества и тематики обращений, результатов рассмотрения обращений и т.д.).

Информация о работе с обращениями один раз в полгода размещается на официальном сайте городского округа Богданович.

93. Начальники Управлений сельских территорий ежеквартально предоставляют специалисту по работе с обращениями граждан отчеты о работе с обращениями, зарегистрированными в данном Управлении, в срок до 30 числа месяца, следующего за отчетным периодом.

94. Специалист по работе с обращениями граждан осуществляет плановые и внеплановые (по мере необходимости) проверки состояния работы с обращениями в органах местного самоуправления. К осуществлению проверок могут быть

привлечены специалисты органов местного самоуправления по согласованию с их руководителями.

95. Внеплановые проверки организуются и проводятся в случаях обращений заявителей с жалобами на нарушение их прав и законных интересов в результате действий (бездействия) органов местного самоуправления.

Данные, полученные в ходе проверок, обобщаются и представляются в виде справок, составляемых специалистом по работе с обращениями граждан. Информация о результатах проверок доводится до сведения должностных лиц.

96. За систематическое или грубое нарушение требований настоящего Положения или иных нормативных правовых актов по работе с обращениями должностные лица привлекаются к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Раздел 12. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЙ КОНТРОЛЬ

97. После направления ответа заявителю в сроки, предусмотренные законодательством, в целях повышения эффективности работы с обращениями и защиты интересов граждан, глава, заместители главы, руководитель аппарата администрации имеют право проконтролировать окончательное решение вопроса, поставленного в обращении, в случае если в ответе указывается, что вопрос будет решен в течение установленного периода времени. В этом случае принимается решение о постановке обращения на дополнительный контроль.

98. Исполнителю направляется уведомление о постановке обращения на дополнительный контроль с указанием контрольной даты подготовки и направления ответа заявителю.

99. Исполнитель в установленные сроки готовит и направляет ответ заявителю об окончательном решении вопроса, поставленного в обращении (контрольный экземпляр ответа передается к специалисту по работе с обращениями граждан либо уполномоченному работнику).

100. После подготовки ответа должностное лицо, принявшие решение о постановке обращения на дополнительный контроль, принимают решение о снятии обращения с дополнительного контроля и списании его в дело.

Приложение N 1
к Положению о работе с обращениями
граждан в городском округе Богданович

Журнал регистрации письменных обращений

№ п/п	Дата регистрации	Ф.И.О. заявителя Адрес Социальное положение	Краткое содержание обращения	Рассматривающий	Исполнитель, срок исполнения, дата контроля	Результат Реквизиты ответа Примечания
1	2	3	4	5	6	7

Приложение N 2
к Положению о работе с обращениями
граждан в городском округе Богданович

Журнал регистрации устных обращений

№ п/п	Дата регистрации	Ф.И.О заявителя Адрес Социальное положение	Краткое содержание обращения	Краткое содержание резолюции Исполнитель, срок исполнения, дата контроля	Результат (принятые меры). Дата исполнения. Примечания
1	2	3	4	5	6

Образец уведомления заявителя о переадресации обращения

Фамилия И.О. заявителя
(в дательном падеже)
Адрес заявителя

Уважаемый (ая) _____ !

Извещаем, что Ваше обращение получено и рассмотрено в установленном порядке.

В соответствии с частью 3 статьи 8 Федерального закона от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» Ваше обращение направлено по компетенции для решения по существу вопросов. О результатах рассмотрения Вас проинформирует _____ (указывается орган, куда направлено обращение) в установленные законом сроки.

Должность

подпись

расшифровка подписи

Образец уведомления заявителя о прекращении с ним переписки

Фамилия И.О. заявителя
(в дательном падеже)
Адрес заявителя

Уважаемый (ая) _____ !

В связи с тем, что Ваше обращение о _____, поступившее в адрес администрации городского округа Богданович, содержит вопрос(ы), на который(ые) Вам многократно давались письменные ответы по существу, в соответствии с пунктом 5 статьи 11 Федерального закона от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращения переписки с Вами по данному вопросу.

Приложение: копии ранее направленных ответов.

Должность

подпись

расшифровка подписи

Образец докладной записки о продлении срока рассмотрения обращения

Главе городского округа Богданович
(заместителю главы администрации
городского округа Богданович)

(Ф.И.О.)

ДОКЛАДНАЯ ЗАПИСКА

Прошу продлить срок рассмотрения обращения гражданина _____

(Ф.И.О)

по вопросу _____

(содержание вопроса)

до _____ года, в связи _____

(дата)

_____.

(указываются объективные причины продления срока)

(должность)

(подпись)

(инициалы, фамилия)

*(Глава или заместитель главы администрации, рассмотревшие данное обращение,
вносят резолюцию о принятом решении о продлении срока рассмотрения)*

Образец уведомления заявителя о продлении срока рассмотрения обращения

Фамилия И.О. заявителя
(в дательном падеже)
Адрес заявителя

Уважаемый (ая) _____ !

Извещаем, что Ваше обращение о _____ рассмотрено в установленном порядке и в данный момент находится в работе. Руководствуясь частью 2 статьи 12 Федерального закона от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», нами принято решение о продлении срока рассмотрения Вашего обращения до _____ года.

Должность

подпись

расшифровка подписи

Исполнитель
Номер телефона

Отчет о работе с обращениями граждан

в Управлении _____ сельской территории
за (отчетный период)

Отчетный период	Кол-во поступивших обращений за отчетный период	из них:		Кол-во исполненных обращений	Кол-во неисполненных обращений или исполненных с нарушением срока	Результ рассмотрения обращений		
		письменных	устных			Разъяснено	Меры приняты	Отказано
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1 квартал								
2 квартал								
3 квартал								
4 квартал								
ГОД								

Руководитель _____ (подпись) _____ (расшифровка)

* В отчет включаются только обращения, поступившие непосредственно в структурное подразделение или ОМСУ

* В случае имеющих неисполненных или исполненных с нарушением срока обращений (столбец 6), к отчету прикладывается объяснение о причинах неисполнения обращения в срок.

Сроки предоставления отчетов:

за 1 квартал - до 30 апреля

за 2 квартал - до 30 июля

за 3 квартал - до 30 октября

за 4 квартал и год - до 30 января

Обратите внимание на значения столбцов:

ст.3 + ст.4 = ст.2

ст.5 + ст.6 = ст.2

ст.7 + ст.8 + ст.9 = ст.2