



Администрация города Славгорода Алтайского края

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

26.04. 2016

№ 600

г. Славгород

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, предприятиях

В соответствии со статьей 3 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», статьей 5 закона Алтайского края от 26.12.2006 № 152-ЗС «О рассмотрении обращений граждан Российской Федерации на территории Алтайского края» и в целях дальнейшего совершенствования ведения делопроизводства по обращениям граждан **п о с т а н о в л я ю :**

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, предприятиях.

2. Признать утратившим силу постановление администрации города Славгорода от 05.11.2013 № 1365 «Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан в администрации города Славгорода Алтайского края» считать утратившим силу со дня вступления в силу настоящего постановления.

3. Настоящее постановление вступает в силу со дня опубликования в сборнике муниципальных правовых актов муниципального образования город Славгород Алтайского края и подлежит размещению на официальном сайте администрации города Славгорода Алтайского края.

4. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава города

В.А. Кинцель

Приложение
УТВЕРЖДЕН
постановлением администрации
города Славгорода Алтайского края
от 26.04. 2016 года № 600

ПОРЯДОК

ведения делопроизводства по обращениям граждан, в том числе юридических лиц, организации их рассмотрения в администрации города, органах администрации города, муниципальных учреждениях, предприятиях

1. Общие положения

1.1. Порядок ведения делопроизводства по обращениям граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, организации их рассмотрения в администрации города, органах администрации города, муниципальных учреждениях, предприятиях (далее – Порядок) разработан в целях определения последовательности действий при организации работы с обращениями граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее – обращения), в администрации города, органах администрации города, муниципальных учреждениях, предприятиях, повышения качества рассмотрения обращений.

1.2. Организация работы с обращениями регулируется Конституцией Российской Федерации, федеральными законами от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», от 02.05.2006 № 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 Славгород Алтайского края.

1.3. Положения Порядка распространяются на индивидуальные и коллективные, письменные (в том числе в форме электронного документа) и устные обращения, в том числе поступившие в ходе личного приема главы города, заместителей главы администрации города (далее – должностные лица администрации города), а также в ходе проведения иных форм работы с населением, если иное не предусмотрено федеральными конституционными законами и иными нормативными правовыми актами.

1.4. Работа с обращениями осуществляется работниками администрации города, органов администрации города и муниципальных учреждений, предприятий (далее – исполнители) в сроки, установленные статьей 12 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». В случаях предупреждения о чрезвычайных ситуациях или чрезвычайных ситуациях 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 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», должностные лица администрации города, руководители органов администрации

города, муниципальных учреждений, предприятий или уполномоченные на то лица вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении заявителя. Для решения вопроса о продлении ответственный исполнитель готовит служебную записку на имя должностного лица администрации города, руководителя органа администрации города, муниципального учреждения, предприятия, поручившего рассмотрение обращения, с обоснованием необходимости продления срока. О продлении срока исполнитель уведомляет заявителя в письменной форме.

Рассмотрение обращений, поступивших с сопроводительным письмом от депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Алтайского краевого Законодательного Собрания, Славгородского городского Собрания депутатов, осуществляется в соответствии с законодательством о статусе депутатов.

2. Рассмотрение письменных обращений

2.1. Рассмотрение письменных обращений включает в себя: прием, первичную обработку и регистрацию, направление должностным лицам администрации города, руководителям органов администрации города, муниципальных учреждений, предприятий, рассмотрение должностными лицами администрации города, руководителями органов администрации города, муниципальных учреждений, предприятий, направление исполнителям, рассмотрение исполнителями, подготовку ответов заявителям исполнителями, оформление архивных дел.

2.2. Прием, первичная обработка и регистрация обращений.

2.2.1. Письменные обращения на имя должностных лиц администрации города, руководителей органов администрации города, муниципальных учреждений, предприятий могут поступить в органы, ответственные за работу с обращениями, посредством почтового отправления, факсимильной связи, фельдъегерской связи, электронной почты, предоставлены непосредственно гражданами или нарочным.

2.2.2. Прием и выдача служебной корреспонденции, письменных обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее – документы), на имя должностных лиц администрации города, руководителей органов администрации города, иных органов местного самоуправления, за исключением уведомлений о проведении публичных мероприятий, осуществляется исполнителями в рабочие дни.

График приема документов: понедельник – пятница с 08.00 до 17.00 час., перерыв с 12.00 до 13.00 час. При приеме документов проводится проверка правильности их адресования, иных реквизитов, предусмотренных Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Инструкцией по делопроизводству, утвержденной постановлением администрации города от 13.01.2014 № 05 «Об утверждении Инструкции по делопроизводству» (далее – Инструкция по делопроизводству).

На предоставленных копиях или вторых экземплярах принятых документов (при необходимости) ставится отметка о принятии документа, с указанием даты

приема документа, телефона для справок. Услуги копирования документов исполнителями не осуществляются.

Выдача документов представителям администрации города, органов администрации города, муниципальных учреждений, предприятий, осуществляется в рабочие дни с 08.00 до 16.30.

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

2.2.3. Обращения, поступившие с пометкой «лично», не вскрываются и передаются адресату.

2.2.4. Первичная обработка включает в себя: проверку правильности адресования корреспонденции, чтение и аннотирование обращения, определение направления обращения должностным лицам администрации города, руководителям органов администрации города, муниципальных учреждений, предприятий, подготовку проекта резолюции о рассмотрении обращения.

2.2.5. Первичная обработка и регистрация обращений осуществляется исполнителями, 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 автоматизации делопроизводства и документооборота «Дело» или иных форм регистрации.

При регистрации письменному обращению присваивается регистрационный номер, состоящий из первой буквы фамилии заявителя (или индекса Кол-, если обращение коллективное) и порядкового номера (например, Ф-1, Кол-2).

2.2.6. В правом нижнем углу первой страницы письма или сопроводительного документа (при его наличии) проставляется регистрационный штамп в виде прямоугольника, где указывается очередной порядковый номер, дата поступления документа, подпись лица, принявшего документ (при необходимости – часы и минуты). В случае, если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

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

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

2.3.1. Распределение и направление обращений должностным лицам администрации города осуществляется работником, ответственным за работу с обращениями граждан в администрации города (далее – ответственный специалист) в соответствии с нормативным правовым документом,

устанавливающим распределение обязанностей между должностными лицами администрации города.

2.3.2. Распределение и направление руководителям обращений, поступивших в органы администрации города, муниципальные учреждения, предприятия, осуществляется руководителем органа, ответственного за работу с обращениями (в его отсутствие - уполномоченным специалистом, работником), в соответствии с положениями о комитетах (управлениях) администрации города, уставами муниципальных учреждений, предприятий.

Если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких органов местного самоуправления, муниципальных учреждений, предприятий или должностных лиц, то обращения направляются им на рассмотрение в порядке, установленном частью 4 статьи 8 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

2.3.3. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию органов местного самоуправления, муниципальных учреждений, предприятий или должностного лица, рассматриваются в соответствии с требованиями части 3 статьи 8 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

2.3.4. В случае, если в обращении обжалуются решение или действие (бездействие) органа местного самоуправления, муниципального учреждения, предприятия или должностного лица, обращение рассматривается в соответствии с требованиями части 7 статьи 8 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

2.4. Рассмотрение обращений должностными лицами администрации города, руководителями органов администрации города, муниципальных учреждений, предприятий.

2.4.1. Должностные лица администрации города, руководители органов администрации города, муниципальных учреждений, предприятий по результатам ознакомления с текстом обращения определяют:

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

соответствует ли подготовленный проект резолюции поставленным в обращении вопросам, при необходимости дополняют и корректируют резолюцию.

Должностные лица администрации города поручают рассмотрение обращений руководителям органов администрации города, муниципальных учреждений, предприятий.

2.4.2. В случае, если подготовка ответов заявителям поручается должностными лицами администрации города руководителям органов администрации города, муниципальных учреждений, предприятий, ответственный специалист уведомляет заявителя по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, о направлении обращения на рассмотрение в соответствующий орган.

2.5. Направление обращений исполнителям.

2.5.1. После рассмотрения должностными лицами администрации города, руководителями органов администрации, муниципальных учреждений, предприятий обращения направляются исполнителям под роспись.

2.5.2. В случае, если обращение отписано на рассмотрение двум и более исполнителям, подлинник обращения направляется первому исполнителю, остальным направляются копии.

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

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

2.6.2. 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.

2.6.3. 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 не совершении испрашиваемого действия. Если оно не может быть совершено, приводятся соответствующие аргументы;

проверяют, соответствуют или нет действия (бездействие) должностного лица (должностных лиц) положениям муниципальных 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, заявление признается обоснованным. В случае признания заявления обоснованным, в ответе приносятся соответствующие извинения, перечисляются меры, которые принимаются для устранения нарушений законов и иных нормативных правовых актов, недостатков в работе органов местного самоуправления и должностных лиц, сроки их реализации.

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

2.6.4. 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 непредставлением 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.

2.6.5. 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.

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

2.6.7. 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 (резолюции) 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.

2.6.8. 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 города, 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.

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

2.6.10. 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.

2.6.11. При утрате исполнителем обращения назначается служебное расследование, о результатах которого информируются должностные лица администрации города, руководители органов администрации города,

муниципальных учреждений, предприятий в течение трех рабочих дней со дня завершения служебного расследования.

2.6.12. При уходе в отпуск, переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности исполнитель обязан передать в течение пяти рабочих дней все имеющиеся у него на исполнении обращения временно замещающему его работнику или работнику, ответственному за делопроизводство.

2.6.13. 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.

2.7. Подготовка ответов на обращения.

2.7.1. Ответы на обращения подписывают должностные лица администрации города, руководители органов администрации города, муниципальных учреждений, предприятий в пределах своей компетенции.

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

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

2.7.4. 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 администрации города, руководителя органа администрации города, муниципального учреждения, предприятия.

2.7.5. 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.

2.7.6. Ответы на запросы по обращениям граждан, поступившие в администрацию города от руководителей федеральных органов государственной власти, депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, представителей аппарата Уполномоченного по правам человека, депутатов Алтайского краевого Законодательного Собрания, должностных лиц Администрации Алтайского края, иных органов исполнительной власти Алтайского края, депутатов Славгородского городского Собрания депутатов, подписывают должностные лица администрации города. В иных случаях ответы на обращения, по поручению должностных лиц администрации города, могут подписывать руководители органов администрации города.

Ответы, подписанные должностными лицами администрации города регистрируются в приемной администрации города.

Ответы на запросы по обращениям граждан, поступившие в органы администрации города, муниципальные учреждения, предприятия от руководителей федеральных органов государственной власти, депутатов

Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, представителей аппарата Уполномоченного по правам человека, депутатов Алтайского краевого Законодательного Собрания, должностных лиц Администрации Алтайского края, иных органов исполнительной власти Алтайского края, депутатов Славгородского городского Собрания депутатов, подписывает руководитель органа администрации города, муниципального учреждения, предприятия.

Ответы на обращения граждан, подписанные руководителями органа администрации города, муниципального учреждения, предприятия, регистрируются работниками, ответственными за работу с обращениями граждан в указанных организациях.

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

2.7.8. При подготовке ответа на коллективное обращение в реквизите адресат указываются инициалы, фамилия, почтовый адрес с пометкой (для сообщения жителям) одного из граждан, указанного в обращении в качестве получателя ответа.

Если такой гражданин в обращении не указан, ответ направляется первому в списке граждан, подписавших обращение, чьи контактные данные поддаются прочтению.

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

2.8.1. Решение о завершении рассмотрения обращений принимают должностные лица администрации города, руководители органов администрации города, муниципальных учреждений, предприятий, поручившие исполнителям рассмотрение обращений. В этом случае должностные лица администрации города, руководители органов администрации города, муниципальных учреждений, предприятий, поручившие рассмотрение обращений, ставят отметку «В дело» на ответах, полученных от исполнителей.

2.8.2. Работник администрации города, органа администрации города, муниципального учреждения, предприятия, 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 города, муниципальных учреждений, предприятий, 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, в компетенции которых находится разрешение обращения.

2.8.3. Работник администрации города, органа администрации города, муниципального учреждения, предприятия, ответственный за работу с обращениями, на регистрационно-контрольной карточке указывает результат рассмотрения (решено положительно, поддержано, меры приняты, не поддержано, разъяснено), проставляет дату, заверяет их личной подписью.

2.8.4. 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 может быть принято решение об увеличении срока хранения или о постоянном хранении обращений.

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

3.1. 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.

3.2. Предварительная запись.

3.2.1. Предварительная запись на личный прием к должностным лицам администрации города (далее – личный прием) осуществляется работником, отвечающим за организацию личного приема (далее – работник приемной).

Запись на личные приемы следующего месяца начинается после 26 числа текущего месяца после формирования графика приема.

3.2.2. Запись на личный прием главы города осуществляется работником приемной. Работник приемной, выслушав гражданина, представителя объединения граждан, в том числе юридического лица (далее – представитель), рассмотрев и проанализировав предоставленные материалы, определяет в чью компетенцию входит решение проблемы, разъясняет порядок решения проблемы и записывает гражданина, представителя на личный прием к соответствующему заместителю главы администрации города, либо направляет гражданина к соответствующему руководителю органа администрации города.

Если гражданин, представитель не удовлетворен рассмотрением его обращения заместителем главы администрации города или руководителем органа администрации города, и настаивает на необходимости личного приема главой города, работник делает краткую аннотацию просьбы в журнале предварительной записи.

3.2.3. 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.

3.3. Регистрация обращений.

Работник приемной 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) и фамилия, инициалы должностного лица администрации города.

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

3.4.1. Личный прием граждан, представителей объединений граждан, в том числе юридических лиц, должностными лицами администрации города осуществляется согласно предварительной записи. Отсутствие записи не является основанием для отказа в личном приеме, если гражданин, представитель обратился во время проведения приема.

Приглашение на личный прием осуществляется работником приемной с учетом предварительной записи при наличии у гражданина, представителя документа, удостоверяющего личность.

3.4.2. 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 делается соответствующая пометка (подпись) на регистрационно-контрольной карточке.

3.4.3. 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 органов администрации города, а также руководителей организаций.

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

3.5. Первичная обработка материалов приема, направление обращения исполнителям.

Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, регистрируется и рассматривается в порядке, предусмотренном для письменных обращений.

Резолюции должностных лиц администрации города фиксируются работником приемной в электронном варианте регистрационно-контрольной карточки (при наличии).

Регистрационно-контрольные карточки личного приема направляются на рассмотрение исполнителям по электронной почте или передаются под роспись.

3.6. Организация личного приема граждан руководителями органов администрации города, муниципальных учреждений, предприятий осуществляется в порядке, утвержденном в соответствующем органе администрации города, муниципальном учреждении, предприятии.

3.7. Устные обращения также могут поступать по телефону, в том числе во время специально организованных телефонных прямых линий, часов прямого провода, из общественно-консультационного центра и во время прямых эфиров руководителей администрации города, руководителей органов администрации города по радио и телевидению, иных средствах массовой информации. Регистрация устных обращений производится отдельно от письменных.

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

4. Организация работы с обращениями, поступающими в администрацию города, органы администрации города, муниципальные учреждения, предприятия в виде электронного документа

4.1. Обращения в виде электронного документа поступают в администрацию города, органы администрации города, муниципальные учреждения, предприятия по электронной почте или через официальный Интернет-сайт администрации города Славгорода.

4.2. Обращения должны соответствовать требованиям, предусмотренным частью 3 статьи 7 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

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

4.4. Обращения направляются исполнителям по электронной почте и состоят из электронного сообщения и электронной регистрационно-контрольной карточки. Распечатанный вариант обращения и подписанный экземпляр регистрационно-контрольной карточки остается в отделе. В случае отсутствия у исполнителя электронной почты допускается направление обращения по факсу или курьером.

4.5. Ответы на обращения направляются заявителю в соответствии с требованиями части 4 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

4.6. Информация по исполнению обращений предоставляется в отдел в письменном или электронном виде.

4.7. 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 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», исполнители уведомляют заявителя об этом по электронной почте (при наличии электронного адреса гражданина).

4.8. Ответы на обращения, поступающие на официальный Интернет-сайт администрации города Славгорода, имеющие общественное значение, могут быть опубликованы, с согласия заявителя, на официальном Интернет-сайте администрации города Славгорода.

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

5.1. Работники администрации города, органов администрации города, муниципальных учреждений, предприятий, 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 (резолюций) в равной степени несут все указанные в поручении (резолюции) исполнители.

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

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

5.2. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных Порядком, и принятием решений осуществляется работниками администрации города, органов администрации города, муниципальных учреждений, предприятий, ответственными за работу с обращениями.

5.3. 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.

5.4. Помимо текущего контроля работниками администрации города, органов администрации города, муниципальных учреждений, предприятий, ответственными за работу с обращениями, осуществляются плановые и внеплановые проверки полноты и качества рассмотрения обращений.

Плановые проверки осуществляются на основании годового плана работы. Внеплановые – по конкретному обращению, поручению главы города или первого заместителя главы администрации города, руководителей органов администрации города, муниципальных учреждений, предприятий.

5.5. По мере необходимости, исходя из конкретной ситуации, требующей проверки, может создаваться группа оперативного реагирования по разрешению обращений граждан (далее – оперативная группа).

5.5.1. Состав оперативной группы формирует глава города или первый заместитель главы администрации города.

5.5.2. Оперативная группа осуществляет свою деятельность во взаимодействии с органами администрации города, службами жилищно-коммунального хозяйства города. Привлечение специалистов органов администрации города для работы в оперативной группе осуществляется по согласованию с руководителем органа администрации города. Руководители органов администрации города оказывают содействие деятельности оперативной группы.

5.5.3. 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.

5.5.4. 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.

6. Проведение аналитической работы по обращениям

6.1. Аналитическая работа по обращениям проводится работниками администрации города, органов администрации города, муниципальных учреждений, предприятий, ответственными за работу с обращениями.

6.2. Анализ обращений (характер обращений, статистические данные, динамика показателей) проводится не реже одного раза в квартал, а также по дополнительному требованию должностных лиц администрации города, руководителей органов администрации города, муниципальных учреждений, предприятий.

6.3. 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.