

ГУБКИНСКИЙ ГОРОДСКОЙ ОКРУГ
БЕЛГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ

АДМИНИСТРАЦИЯ ГУБКИНСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

Губкин

“ 05 ” декабря 2023 г.

№ 1707-па

**О Порядке рассмотрения обращений
граждан в администрации
Губкинского городского округа**

В соответствии с Федеральным законом от 06 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Методическими рекомендациями по работе с обращениями граждан в органах исполнительной власти, государственных органах Белгородской области от 12 августа 2015 года № 444-р, Уставом Губкинского городского округа Белгородской области администрация Губкинского городского округа

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить Порядок рассмотрения обращений граждан в администрации Губкинского городского округа (прилагается).
2. Первому заместителю, заместителям главы администрации, председателям комитетов администрации довести до сведения сотрудников подведомственных им структурных подразделений Порядок рассмотрения обращений граждан в администрации Губкинского городского округа и обеспечить соблюдение его требований.
3. Опубликовать постановление в средствах массовой информации.
4. Контроль за исполнением постановления возложить на первого заместителя главы администрации, руководителя аппарата администрации Кулева А.Н.

**Глава администрации
Губкинского городского округа**



М.А. Лобазнов

Приложение

УТВЕРЖДЕН

постановлением администрации

Губкинского городского округа

от «05» декабря 2023 г. № 1404-па

Порядок рассмотрения обращений граждан в администрации Губкинского городского округа

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок рассмотрения обращений граждан в администрации Губкинского городского округа (далее - порядок) в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными законами от 06 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» устанавливает основные требования к организации, порядку и срокам рассмотрения письменных и устных обращений граждан в администрации Губкинского городского округа (далее - администрация).

1.2. В администрации рассматриваются обращения граждан и организаций (далее - обращения) по вопросам местного значения, находящимся в компетенции органов местного самоуправления городского округа, в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и иными федеральными законами, законами Белгородской области, Уставом Губкинского городского округа Белгородской области и иными нормативными правовыми актами органов местного самоуправления Губкинского городского округа.

1.3. Обращения рассматриваются главой администрации Губкинского городского округа (далее - глава администрации), первым заместителем главы администрации, заместителями главы администрации, председателями комитетов (далее - должностные лица).

1.4. Справочную информацию по рассмотрению обращений предоставляет отдел по работе с обращениями граждан управления по работе с обращениями граждан и документооборота администрации (далее - отдел по работе с обращениями граждан).

1.5. Отдел по работе с обращениями граждан по поручению главы администрации, первого заместителя главы администрации, руководителя аппарата администрации регулярно готовит информационно-аналитические и статистические материалы о поступающих обращениях граждан для

размещения в средствах массовой информации и на официальном сайте органов местного самоуправления Губкинского городского округа.

1.6. Должностные лица администрации, работающие с обращениями (далее - исполнители), несут ответственность за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов, связанных с их рассмотрением. Сведения, содержащиеся в обращениях, могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями исполнителя, работающего с обращением. Запрещается разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни обратившихся граждан без их согласия.

1.7. При утрате исполнителем письменных обращений первым заместителем главы администрации, руководителем аппарата администрации назначается служебное расследование, о результатах которого информируется глава администрации.

1.8. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении письменные обращения временно замещающему его работнику. При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения руководителю структурного подразделения.

2. Прием и первичная обработка обращений граждан

2.1. Обращения в адрес:

- главы администрации – поступают в отдел по работе с обращениями граждан;
- первого заместителя главы администрации, заместителя главы администрации, председателя комитета – в приемную соответствующего должностного лица.

2.2. При приеме и первичной обработке документов:

- проверяется правильность адресации корреспонденции и целостность упаковки;
- вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов, к тексту письма приобщается конверт;
- в случае отсутствия самого текста письма специалистом, принимающим почту, составляется соответствующий акт, который прилагается к конверту;
- ошибочно поступившие (не по адресу) письма возвращаются на почту невскрытыми.

2.3. Прием письменных и устных обращений в адрес главы администрации осуществляется работниками отдела по работе с обращениями граждан.

2.4. Обращения граждан, поступившие в форме электронного документа распечатываются и обрабатываются в порядке, предусмотренном для работы с письменными обращениями.

3. Регистрация поступивших обращений граждан

3.1. Поступившие обращения регистрируются в системе электронного документооборота «Электронное правительство Белгородской области» (далее – СЭД) в течение трех дней с момента поступления обращения путем создания карточки документа. На обращении в правом верхнем углу первой страницы проставляется регистрационный штамп. В случае, если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

3.2. При регистрации:

- письму присваивается регистрационный номер, состоящий из начальной буквы фамилии автора и порядкового номера поступившего обращения в пределах календарного года;

- в журнале регистрации обращений указываются фамилия, имя, отчество или инициалы заявителя и его адрес. Письмо, подписанное двумя и более авторами, считается коллективным, его регистрационный номер состоит из букв «Кл» и порядкового номера, регистрируется также первый автор или автор, в адрес которого просят направить ответ. Коллективными также являются обращения, поступившие от коллектива организаций, резолюции собраний и коллективов;

- отмечается тип доставки обращения (письмо, телеграмма, доставлено лично и т.д.). Если письмо поступило через государственные органы, указывается откуда оно поступило, проставляются дата и исходящий номер сопроводительного письма. В случае, если в поручении указан срок рассмотрения обращения или содержится просьба проинформировать о результатах, на бланке поручения выполняется запись или проставляется штамп «Контроль»;

- обращение проверяется на повторность, при необходимости из архива поднимается предыдущая переписка. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же автора по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен полученным ответом.

4. Направление обращения на рассмотрение

4.1. После регистрации поступившие обращения, сопроводительные письма к ним (при наличии), адресованные главе администрации, передаются отделом по работе с обращениями граждан не позднее дня, следующего за днем регистрации обращения, на рассмотрение главе администрации, адресованные иным должностным лицам администрации - направляются непосредственно адресату не позднее дня, следующего за днем регистрации обращения.

4.2. Письма с просьбами о личном приеме должностными лицами рассматриваются как обычные обращения, авторам направляются ответы о порядке личного приема граждан должностными лицами администрации, а

обращения оформляются в дело как исполненные.

5. Рассмотрение и направление на исполнение обращений граждан

5.1. На поступившем на рассмотрение обращении либо на специальном бланке поручения должностным лицом налагается соответствующая резолюция в срок, не позднее двух рабочих дней со дня его регистрации. Резолюция должна содержать фамилии и инициалы должностных лиц, которым дается поручение по рассмотрению обращения, лаконично сформулированный текст, предписывающий действие и порядок исполнения, подпись должностного лица с расшифровкой и датой. Резолюция может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения.

5.2. Содержание резолюции и исполнители, указанные в ней, обязательно вносятся в СЭД в день вынесения резолюции.

5.3. Все последующие действия, связанные с рассмотрением обращения, фиксируются в СЭД.

5.4. Если в резолюции содержится несколько соисполнителей, ответственным исполнителем является лицо, указанное в резолюции первым, если иное не предусмотрено резолюцией. Ему предоставляется право созыва соисполнителей и координации их работы. Ответ заявителю подготавливается за подписью ответственного исполнителя, указанного в резолюции первым, с учетом информации, представленной всеми соисполнителями.

5.5. Копии обращений и резолюций на бумажном носителе исполнителям, указанным в резолюции, не направляются. Электронные образы обращений, прикрепленные в СЭД и созданные в СЭД резолюции признаются равнозначными подлинникам на бумажном носителе.

5.6. Поступившие в администрацию письменные обращения рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации в отделе по работе с обращениями граждан (в приемной соответствующего должностного лица либо лицом, ответственным за работу с обращениями граждан).

Обращения граждан, направленные на рассмотрение в администрацию государственными органами, рассматриваются в указанный в сопроводительном письме срок или в течение 30 дней со дня их регистрации в администрации.

5.7. В случае необходимости, осуществляется рассмотрение обращений граждан комиссионно, с выездом на место, с участием автора обращения либо его представителя.

5.8. В случае если в обращении не указаны фамилия заявителя или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается, но подготавливается служебная записка в адрес главы администрации либо должностного лица, которое является исполнителем по данному обращению. Служебная записка с отметкой главы администрации либо должностного лица об ознакомлении прикрепляется исполнителем в СЭД.

5.9. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу, в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо, которому направлено обращение, вправе обратиться к главе администрации со служебной запиской о прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. После согласования главой администрации служебной записки о прекращении переписки заявитель письменно уведомляется о данном решении. Уведомление гражданину о прекращении переписки по вопросу в соответствии с частью 5 статьи 11 Федерального закона от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» подписывается главой администрации.

5.10. Обращение, содержащее выражения, оскорбляющие честь и достоинство других лиц, может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов и гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

5.11. В случае, если в обращении обжалуется судебное решение, обращение в течение 7 дней со дня его регистрации возвращается заявителю с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения. Ответ с разъяснениями готовится за подписью должностного лица, которому направлено обращение.

6. Продление срока рассмотрения обращений граждан

6.1. В случаях выявления необходимости продления срока рассмотрения обращения, срок рассмотрения может быть продлен не более чем на 30 дней, о чем направляется уведомление заявителю (группе лиц) с обоснованием необходимости продления срока.

6.2. Продление срока рассмотрения обращения, адресованного главе администрации, производится главой администрации по служебной записке ответственного исполнителя. Продление срока рассмотрения обращения, адресованного иному должностному лицу, производится указанным должностным лицом по служебной записке ответственного исполнителя. Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения не позднее 1 календарного дня до истечения 30-дневного срока рассмотрения обращения направляется заявителю. Если контроль за рассмотрением обращения установлен государственным органом, то исполнитель обязан согласовать с ним продление срока рассмотрения обращения.

6.3. В тексте уведомления заявителю указываются дата окончательного рассмотрения обращения (количество дней на которые продлен срок рассмотрения), а также причины продления срока или необходимые условия решения поставленных вопросов.

6.4. Информация о продлении срока рассмотрения обращения с резолюцией главы администрации, иного должностного лица и уведомление заявителю прикрепляются исполнителем в СЭД.

6.5. Продление срока рассмотрения запроса по обращению не допускается.

6.6. Если в ходе рассмотрения обращения выявилась необходимость принятия мер, срок которых зависит от конкретной ситуации, установленного законом порядка решения вопросов, других факторов и может быть за пределами максимально возможного срока рассмотрения обращения, заявителю в течении установленного Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» срока рассмотрения обращения дается ответ с указанием, какие меры приняты и какие еще будут приняты, обязательно указывается в какие сроки. Рассмотрение обращения на этом завершается, но продолжается принятие мер по вопросам, поднятым в обращении, в рамках поручения.

По каждому ответу, с указанием сроков выполнения работ, сотрудник отдела по работе с обращениями граждан в СЭД регистрирует карточку документа для принятия мер по вопросам в модуле «Вторичная реакция» СЭД. Документ направляется исполнителю в соответствии с резолюцией и находится на контроле до момента решения вопроса. Электронный образ информации о рассмотрении вопроса прикрепляется в СЭД.

О результатах принятия мер исполнитель должен сообщать заявителю, не дожидаясь его повторных обращений, при этом возможно использование официального уведомления и неформальных способов: разговора по телефону, личной беседы.

7. Требования к оформлению ответа

7.1. По результатам рассмотрения обращения по существу вопросов заявителю направляется письменный ответ. Днем окончания рассмотрения обращения считается день фактической отправки ответа заявителю.

7.2. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, содержать исчерпывающий ответ на все поставленные в письме вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в обращении, в ответе следует указать, какие меры приняты по обращению гражданина.

7.3. Электронный образ подписанного и зарегистрированного в установленном порядке ответа заявителю, не позднее чем за три рабочих дня до окончания срока рассмотрения обращения, прикрепляется исполнителем в день подписания в СЭД.

7.4. Отдел по работе с обращениями граждан вправе вернуть исполнителю для доработки ответы с фактическими ошибками, неполные ответы, ответы-разъяснения, не содержащие ссылок на правовые акты, а также не соответствующие требованиям Инструкции по делопроизводству в администрации Губкинского городского округа.

7.5. Ответы на обращения граждан подписывают глава администрации, первый заместитель главы администрации, заместители главы администрации, руководители структурных подразделений, другие должностные лица в пределах своей компетенции.

7.6. По результатам рассмотрения обращения может быть принят правовой акт (например, об оказании материальной помощи и т.д.), экземпляр которого, при необходимости, направляется заявителю с письменным ответом.

7.7. Ответ в государственные органы направляется в соответствии с резолюцией должностного лица, при этом в письме должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения его обращения в письменной форме.

7.8. Ответ заявителю на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении с официального адреса электронной почты администрации (при этом в СЭД прикрепляется скриншот, подтверждающий отправку сообщения) или посредством универсального механизма рассылки по электронной почте (далее – через УМР по ЭП) из СЭД отделом по работе с обращениями граждан.

Ответ заявителю на обращение, поступившее на бумажном носителе, направляется заявителю в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, секретарем-референтом должностного лица, подготовившего ответ.

7.9. В случае, если от заявителя поступила информация о неполучении им ответа на обращение, ему выдается копия ответа исполнителем или сотрудником отдела по работе с обращениями граждан.

7.10. Приложенные к обращению подлинники документов, присланные заявителем, остаются в деле.

7.11. Ответы заявителям и в государственные органы печатаются на бланках установленной формы в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в администрации Губкинского городского округа. В левом нижнем углу письма обязательно указываются фамилия, имя, отчество исполнителя и номер его служебного телефона.

7.12. Подлинники обращений граждан в государственные органы возвращаются только при наличии на них штампа «Подлежит возврату» или специальной отметки в сопроводительном письме.

7.13. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок или необходимые условия окончательного разрешения вопроса.

7.14. Обращения и все материалы, относящиеся к рассмотрению, формируются в дела в соответствии с номенклатурой дел отдела по работе с обращениями граждан и уничтожаются по акту в сроки, установленные действующим законодательством.

8. Организация и проведение личного приема граждан

8.1. Личный прием граждан в администрации осуществляется главой администрации, первым заместителем главы администрации, заместителями главы администрации, председателями комитетов, начальниками управлений, главами сельских территориальных администраций (далее - должностные лица)

в соответствии с Регламентом проведения основных организационных мероприятий органов местного самоуправления Губкинского городского округа, утвержденным главой администрации.

8.2. Должностные лица могут осуществлять личный прием граждан непосредственно по месту их жительства (выездные дни приема).

8.3. Предварительная запись на личный прием к главе администрации осуществляется начальником отдела по работе с обращениями граждан, к заместителю главы администрации - секретарем-референтом соответствующего заместителя главы администрации, председателю комитета, начальнику управления, главе сельской территориальной администрации - лицом, ответственным за организацию приема.

8.4. График личного приема граждан доводится до сведения посетителей через информационные стенды, официальный сайт органов местного самоуправления Губкинского городского округа.

В случае переноса личного приема граждан на другой день и время заявитель об этом уведомляется заблаговременно посредством телефонной связи.

8.5. Количество заявителей на личный прием ограничивается временем проведения приема.

8.6. Граждане, обратившиеся для записи на личный прием, обязаны устно изложить подробное содержание вопросов, с которыми они обращаются к должностным лицам администрации.

8.7. Заявителю может быть отказано в записи на личный прием в следующих случаях:

- если заявитель отказывается изложить содержание вопроса;
- если по вопросу заявителя, с которым он обратился для записи на личный прием, имеется вступившее в силу судебное решение;
- если с заявителем прекращена переписка по данному вопросу;
- если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашений сведений, составляющую государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;
- если в обращении заявителя содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, содержащие угрозу жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи.

8.8. При подготовке к личному приему граждан оформляются карточки личного приема граждан.

При наличии ранее поступивших обращений по указанным заявителем вопросам, в том числе в устной и письменной форме, к карточке личного приема граждан прикрепляются копии ранее направленных ответов заявителю.

8.9. Личный прием граждан проводится в порядке общей очереди при предъявлении документа, удостоверяющего личность. Лица, которым законодательством Российской Федерации предоставлены льготы, а также беременные женщины принимаются вне очереди.

Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный

прием в первоочередном порядке.

8.10. С письменного согласия заявителя в ходе личного приема граждан может проводится фото и видеосъемка.

8.11. Личный прием граждан ведется в индивидуальном порядке, за исключением случаев обращений граждан, нуждающихся в сопровождении.

8.12. Должностные лица, осуществляющие личный прием граждан, для обеспечения принятия квалифицированных решений по поставленным гражданами вопросам могут привлекать к их рассмотрению руководителей структурных подразделений.

8.13. Во время личного приема каждый гражданин имеет возможность изложить свое обращение устно либо в письменной форме.

8.14. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема граждан. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

8.15. Должностные лица, ведущие личный прием граждан, руководствуясь действующим законодательством, нормативными правовыми актами, в пределах своей компетенции, вправе принять одно из следующих решений:

- удовлетворить просьбу, сообщив гражданину порядок и срок исполнения принятого решения;
- отказать в удовлетворении просьбы, разъяснив основания отказа и порядок обжалования принятого решения;
- принять письменное заявление, если поставленные гражданином вопросы требуют дополнительного изучения или проверки, разъяснив ему причины, по которым просьба не может быть разрешена в процессе личного приема, порядок и срок ее рассмотрения.

8.16. Письменные обращения граждан, принятые во время личного приема должностным лицом, ведущим прием граждан, регистрируются и рассматриваются в порядке, установленном для письменных обращений в администрации Губкинского городского округа. Резолюция к письменным обращениям оформляется на отдельных бланках.

Карточки личного приема граждан регистрируются в СЭД, регистрационный знак которых состоит из соединенных дефисом букв ЛП и порядкового номера в пределах календарного года.

8.17. Должностные лица, ведущие прием граждан, несут личную ответственность за организацию приёма граждан и рассмотрение их обращений в соответствии с законодательством Российской Федерации.

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

8.19. При нарушении гражданином общественного порядка в ходе

приема принимаются меры по пресечению совершения противоправных действий. Информация о поведении гражданина отражается в карточке личного приема граждан.

9. Контроль за рассмотрением обращений граждан

9.1. На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, а также обращения по вопросам, имеющим большое общественное значение. Постановка обращений на контроль также производится с целью устранения недостатков в работе, мониторинга общественного мнения, определения приоритетности задач, стоящих перед администрацией Губкинского городского округа.

9.2. Обращение может быть возвращено исполнителю для повторного рассмотрения, если из полученного ответа следует, что рассмотрены не все вопросы, поставленные в обращении, или ответ не соответствует требованиям, изложенным в настоящем порядке.

9.3. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляет отдел по работе с обращениями граждан, секретари-референты и лица, ответственные за работу с обращениями граждан.

9.4. Исполнители несут ответственность за нарушение порядка рассмотрения обращений граждан в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

