



**АДМИНИСТРАЦИЯ
ВЕРХНЕСАЛДИНСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА
ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от 31.12.2015 № 3873

г. Верхняя Салда

Об утверждении Положения о работе с обращениями граждан в администрации Верхнесалдинского городского округа

В целях оптимизации работы с обращениями граждан в администрации Верхнесалдинского городского округа, руководствуясь Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 25 декабря 2008 года № 273-ФЗ «О противодействии коррупции», Уставом Верхнесалдинского городского округа

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить Положение о работе с обращениями граждан в администрации Верхнесалдинского городского округа (прилагается).

2. Возложить ответственность:

1) за соблюдение требований настоящего Положения, качественное и своевременное исполнение обращений и подготовку ответов гражданам в структурных подразделениях администрации на заместителей главы администрации Верхнесалдинского городского округа, начальников и заведующих отделов администрации Верхнесалдинского городского округа.

2) за организацию ведения делопроизводства по обращениям граждан в администрации Верхнесалдинского городского округа на специалиста организационного отдела администрации.

3. Главам территориальных органов администрации Верхнесалдинского городского округа – администраций поселка Басьяновский, деревни Нелоба, деревни Никитино, деревни Северная в работе с обращениями граждан руководствоваться настоящим Положением, назначить ответственных лиц за организацию работы с обращениями граждан, установить строгий контроль за сроками и качеством исполнения поручений по обращениям граждан.




4. Постановление администрации Верхнесалдинского городского округа от 26.08.2010 № 564 «Об утверждении Административного регламента рассмотрения обращений граждан в администрации Верхнесалдинского городского округа» считать утратившим силу.

5. Настоящее постановление опубликовать в официальном печатном издании «Салдинская газета» и разместить на официальном сайте Верхнесалдинского городского округа <http://www.v-salda.ru/>.

**ВЕРХНЕСАЛДИНСКИЙ ГОРОДСКОЙ ОКРУГ
СОГЛАСОВАНИЕ
постановления**

Наименование
постановления:

«Об утверждении Положения о работе с обращениями граждан в администрации Верхнесалдинского городского округа»

Должность	Фамилия и инициалы	Сроки и результаты согласования		
		Дата поступления на согласование	Дата согласования	Замечания и подпись
Управляющий делами администрации	Н.С. Балакина			
Зав. организационным отделом	Т.А. Матвеева			
Начальник юридического отдела	Н.Г. Распопова			

Распоряжение разослать:

1 – в дело

1 – юр.отдел

1 - орг.отдел

1 – главам территориальных администраций д. Северная, д. Никитино, пос. Басьяновский, д. Нелоба

1 – управляющий делами

Фамилия, имя, отчество, должность исполнителя, место работы, подпись, телефон:

Матвеева Т.А., зав. организационным отделом администрации (34345) 2-34-66



6. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заведующую организационным отделом Т.А. Матвееву.

Глава администрации городского округа



К.С. Ильичев

УТВЕРЖДЕНО

постановлением администрации
Верхнесалдинского городского
округа

от 31.12.2019 № 3873
«Об утверждении Положения о
работе с обращениями граждан
в администрации
Верхнесалдинского городского
округа»

ПОЛОЖЕНИЕ
о работе с обращениями граждан
в администрации Верхнесалдинского городского округа

РАЗДЕЛ 1
ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение о работе с обращениями граждан в администрации Верхнесалдинского городского округа (далее – Положение) устанавливает порядок приема, регистрации, рассмотрения обращений, поступивших в администрацию Верхнесалдинского городского округа (далее – Администрация) 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), порядок направления ответов на обращения граждан и организаций (вместе – обращения), формирования и хранения архивных дел по обращениям, осуществления контроля за соблюдением порядка рассмотрения обращений.

1.2. Действие настоящего Положения не распространяется на следующие обращения граждан:

1) обращения, связанные с изобретениями, открытиями, рационализаторскими предложениями, порядок рассмотрения которых регламентируется федеральным законодательством;

2) обращения, рассматриваемые в порядке уголовного, гражданского, арбитражного судопроизводства, производства по делам об административных правонарушениях;

3) обращения, отнесенные законодательством Российской Федерации к компетенции Конституционного Суда Российской Федерации, а законодательством Свердловской области – к компетенции Уставного Суда Свердловской области;

4) обращения, направляемые Уполномоченному по правам человека

Российской Федерации и Уполномоченному по правам человека Свердловской области;

5) обращения, вытекающие из отношений, складывающихся внутри коллективов организаций и общественных объединений, регулируемых федеральным законодательством, их уставами и положениями;

6) запросы в государственные архивы;

7) анонимные обращения;

8) иные обращения, в отношении которых законодательством Российской Федерации установлен специальный порядок рассмотрения.

1.3. Работу и методическое руководство организацией работы с обращениями в администрации организует организационный отдел, работники территориальных органов Администрации (далее – органы Администрации), уполномоченные руководителями этих органов.

1.4. Глава администрации Верхнесалдинского городского округа, заместители главы администрации Верхнесалдинского городского округа, руководители территориальных органов Администрации (вместе – должностные лица Администрации) либо уполномоченные лица осуществляют работу с обращениями в пределах своей компетенции.

1.5. В работе с обращениями должностные лица Администрации, уполномоченные лица 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, Думы городского округа, Уставом Верхнесалдинского городского округа, правовыми актами Администрации, настоящим Положением, а также положениями об отделах Администрации, должностными инструкциями.

1.6. Делопроизводство по обращениям ведется в соответствии с настоящим Положением с учетом требований, установленных распоряжением администрации Верхнесалдинского городского округа от 08.09.2014 № 128-о «О Правилах оформления документов в администрации Верхнесалдинского городского округа» и иными правовыми актами Администрации в сфере делопроизводства.

1.7. Учет и регистрация обращений и содержащихся в них предложений, жалоб и заявлений осуществляется с использованием автоматизированной системы документационного обеспечения управления (далее – АС ДОУ).

1.8. Информация по вопросам рассмотрения обращений, а также о местонахождении, графике работы Администрации, органов Администрации, участвующих в рассмотрении обращений, номерах их контактных телефонов размещается:

1) на официальном сайте Верхнесалдинского городского округа в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу: <http://www.v-salda.ru>, в том числе в разделе «Обращения»;

2) в помещениях, занимаемых органами Администрации, по адресам:
администрация поселка Басьяновский – улица Строителей, дом 1, поселок Басьяновский, Верхнесалдинский район, Свердловская область, 624785;

администрация деревни Северная – улица 8 Марта, дом 2, деревня Северная, Верхнесалдинский район, Свердловская область, 624785;
телефон (34345)4-23-73;

администрация деревни Никитино – улица Центральная, дом 13, деревня Никитино, Верхнесалдинский район, Свердловская область, 624786;
телефон (34345)2-53-04;

администрация деревни Нелоба – улица Центральная, дом 29, деревня Нелоба, Верхнесалдинский район, Свердловская область, 624782;
телефон (34345)2-04-60.

1.9. Прием обращений, оформленных на имя главы администрации Верхнесалдинского городского округа и его заместителей либо направленных в адрес Администрации без указания конкретного должностного лица или органа Администрации, консультирование и информирование граждан осуществляется специалистом по работе с обращениями граждан в кабинете № 58 в здании Администрации по адресу: улица Энгельса, дом 46, город Верхняя Салда, Свердловская область, 624760 и по телефону: (34345) 2-34-76 согласно графику:

с понедельника по пятницу – с 08:00 до 17:00 часов; технологический перерыв – с 13:00 до 14:00 часов. Продолжительность рабочего дня, непосредственно предшествующего нерабочему праздничному дню, уменьшается на один час.

Интернет-адрес Администрации для направления обращений в форме электронного документа: <http://www.v-salda.ru> (раздел «Интернет-приемная»).

Прием обращений, адресованных органам Администрации, осуществляется непосредственно в этих органах.

1.10. Информация о порядке проведения личного приема граждан главой администрации Верхнесалдинского городского округа и его заместителями предоставляется специалистом по работе с обращениями граждан по телефону: (34345)2-34-76 и в кабинете № 58 в здании Администрации по адресу: улица Энгельса, дом 46, город Верхняя Салда, Свердловская область, 624760.

Информация о ходе рассмотрения обращений, поступивших в адрес главы администрации Верхнесалдинского городского округа и его заместителей либо в адрес Администрации без указания конкретного должностного лица, предоставляется:

в отношении обращений – специалистом по работе с обращениями граждан по телефону: (34345)2-34-76 и в кабинете № 58 в здании Администрации по адресу: улица Энгельса, дом 46, город Верхняя Салда, Свердловская область, 624760.

Информация о порядке проведения личного приема граждан руководителями органов Администрации и уполномоченными лицами, о ходе

рассмотрения обращений, поступивших в адрес органов Администрации, предоставляется работниками этих органов.

РАЗДЕЛ 2

ПРИЕМ И ПЕРВИЧНАЯ ОБРАБОТКА И РЕГИСТРАЦИЯ ОБРАЩЕНИЙ

2.1. Обращение может быть направлено в Администрацию следующими способами:

направлено в письменном виде почтовым отправлением;

доставлено лично гражданином, представителем организации;

направлено гражданином в виде электронного документа через Интернет-приемную на официальном сайте Верхнесалдинского городского округа в сети «Интернет»;

изложено устно или передано в ходе личного приема, осуществляемого должностным лицом Администрации либо уполномоченным лицом.

2.2. В своем письменном обращении гражданин или организация (вместе – заявители) указывают либо наименование Администрации (органа Администрации, в адрес которого направляется письменное обращение), либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица Администрации, либо должность соответствующего должностного лица Администрации, а также 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.

2.3. Обращения, поступившие по каналам почтовой связи, доставляются работником приемной в организационный отдел, специалисту по работе с обращениями граждан, для регистрации документов в развернутом виде вместе с конвертом. Конверты сохраняются для подтверждения адреса, индекса почтового отделения и почтового штемпеля, подтверждающего время отправления письма.

Работник приемной, ответственный за прием документов:

вскрывает конверт, проверяет наличие в конвертах вложенных документов;

в случае отсутствия обращения в конверте составляет акт о проверке наличия почтового вложения в соответствии с требованиями, установленными Регламентом администрации Верхнесалдинского городского округа.

2.4. Для приема обращений, направленных через официальный сайт Верхнесалдинского городского округа в электронной форме, применяется специализированное программное обеспечение. При использовании указанного программного обеспечения для формирования обращения гражданин 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 «Интернет-приемная» на официальном сайте Верхнесалдинского городского округа).

Обращения, полученные по информационным сетям общего пользования, распечатываются получателем на бумажном носителе и регистрируются как письменные обращения.

2.5. Личный прием заявителей в Администрации проводится должностными лицами Администрации либо уполномоченными лицами.

При личном приеме заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность, и сообщает суть обращения.

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

2.7. Обращение, подписанное двумя или более авторами, считается коллективным, о чем делается отметка при регистрации обращения.

2.8. В организационном отделе специалистом по работе с обращениями граждан регистрируются:

обращения, адресованные главе администрации Верхнесалдинского городского округа, заместителям главы администрации Верхнесалдинского городского округа или направленные в адрес Администрации без указания конкретного должностного лица или органа Администрации, в том числе поступившие в виде электронных документов, во время личного приема главы администрации Верхнесалдинского городского округа, заместителей главы администрации Верхнесалдинского городского округа; а также обращения, поступившие в Администрацию 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 в Администрацию);

ответы на запросы Администрации о предоставлении материалов и документов, необходимых для рассмотрения обращений граждан (далее – ответы на запросы Администрации).

2.9. В каждом органе Администрации регистрируются:

обращения, адресованные органу Администрации, в том числе поступившие во время личного приема организуемого в органе Администрации; а также обращения, поступившие в орган Администрации 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 орган Администрации из органов государственной власти, органов местного самоуправления и от должностных лиц (далее – запросы в орган Администрации);

ответы на запросы органа Администрации о предоставлении материалов и документов, необходимых для рассмотрения обращений (далее – ответы на запросы органа Администрации).

2.10. 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 Администрации, органа Администрации, ответственный за прием обращений, проставляет штамп, в котором указывает дату поступления обращения и наименование органа Администрации, принявшего данное обращение.

2.11. При регистрации обращения с использованием АС ДОУ в электронную регистрационно-контрольную 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, – данные о корреспонденте, направившем обращение, а также отметка о контроле, если корреспондент запрашивает информацию о результатах рассмотрения обращения; тематика обращения, его краткое содержание.

2.12. Регистрационный номер обращения гражданина, организации (запроса в Администрацию), подлежащего регистрации, ответа на запрос Администрации состоит из порядкового номера поступившего документа внутри регистрируемого в отделе по работе с обращениями граждан, запросов в Администрацию, ответов на запросы Администрации с начала календарного года (далее - порядковый номер поступившего документа);

2.13. Регистрационный номер обращения, организации (запроса в орган Администрации), подлежащего регистрации в органе Администрации, ответа на запрос органа Администрации состоит из следующих элементов, порядковый номер документа внутри регистрируемого массива обращений граждан, запросов в орган Администрации, ответов на запросы органа Администрации, поступающих в орган Администрации с начала календарного года (далее - порядковый номер поступившего в орган Администрации документа).

2.14. При регистрации обращения проверяется, является ли обращение повторным. Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу: если со времени подачи первоначального обращения истек установленный законодательством Российской Федерации

срок рассмотрения и ответ заявителю не дан; если заявитель не удовлетворен данным ответом (полученным результатом) по первоначальному обращению. Не считается повторным обращение, направленное нескольким адресатам.

Повторным обращениям в течение календарного года присваивается регистрационный номер первого обращения. В правом верхнем углу повторных обращений на регистрационно-контрольных карточках делается отметка "ПОВТОРНО" и подбирается вся предшествующая переписка.

РАЗДЕЛ 3 РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ

Глава 1. Обязательность принятия обращений к рассмотрению. Сроки рассмотрения обращений. Основания для оставления обращения без ответа и прекращения его рассмотрения

3.1.1. Обращения, поступившие в Администрацию и содержащие вопросы, решение которых относится к компетенции Администрации, подлежат обязательному рассмотрению. В случае необходимости обеспечивается рассмотрение обращения с выездом на место.

3.1.2. Рассмотрение поступивших в Администрацию обращений осуществляется должностными лицами Администрации либо уполномоченными лицами.

Глава администрации Верхнесалдинского городского округа либо уполномоченное лицо рассматривает обращения и дает исполнителям поручения, которые оформляются в виде резолюций в течение трех дней со дня поступления обращения к соответствующему должностному лицу Администрации, либо уполномоченному лицу, но не более пяти дней со дня регистрации обращения.

3.1.3. Должностные лица Администрации либо уполномоченные лица обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений.

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

3.1.5. В исключительных случаях, а также в случае направления Администрацией или органами Администрации в установленном порядке запросов, в том числе в электронной форме, о предоставлении необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов в другие органы местного самоуправления, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия, и иным должностным лицам, соответствующие должностные лица Администрации либо уполномоченные лица вправе продлить срок рассмотрения письменного обращения, но не более чем на 30 дней, уведомив заявителя, направившего обращение, о продлении срока рассмотрения его обращения.

3.1.6. В течение семи дней со дня регистрации обращения

осуществляются следующие действия:

1) направление обращения, содержащего вопросы, не относящиеся к компетенции Администрации, в соответствующие 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;

2) направление обращения, содержащего сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, в государственный орган согласно его компетенции (в том числе в случае если в обращении не указаны фамилия (наименование) заявителя, направившего обращение, или его почтовый адрес);

3) возвращение обращения, в котором обжалуется судебное решение, заявителю, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

4) направление заявителю сообщения о том, что ответ на его обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, в случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, но фамилия (наименование) заявителя и его почтовый адрес поддаются прочтению.

3.1.7. При поступлении обращения, содержащего информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, данное обращение направляется в течение пяти дней со дня его регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением заявителя, направившего обращение, о переадресации его обращения.

3.1.8. При поступлении из органа государственной власти 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 дней со дня регистрации запроса (за исключением документов и материалов, содержащих сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, для которых установлен особый порядок предоставления).

3.1.9. Основанием для оставления обращения без ответа является следующее обстоятельство: в письменном обращении не указаны фамилия (наименование) заявителя, направившего обращение, или почтовый адрес (в обращении, поступившем в виде электронного документа, – почтовый адрес

или адрес электронной почты), по которому должен быть направлен ответ.

3.1.10. Основаниями для оставления обращения без ответа по существу поставленных в нем вопросов являются следующие факты:

1) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи (обращение остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов, при этом заявителю, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом);

2) текст обращения не поддается прочтению (ответ на обращение не дается, оно не подлежит направлению на рассмотрение в орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия (наименование) и почтовый адрес поддаются прочтению);

3) в письменном 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 (Администрация вправе принять решение о безосновательности рассмотрения очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанные обращения направлялись в Администрацию либо должностному лицу Администрации; о данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение);

4) ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну (заявителю, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений).

3.1.11. В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, заявитель вправе повторно направить обращение в Администрацию либо должностному лицу Администрации.

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

3.1.13. В случае, предусмотренном пунктом 3.1.10 настоящего Положения, обращение остается без ответа.

Если в обращении, в котором не указаны фамилия (наименование) заявителя, направившего обращение, или адрес, по которому должен быть направлен ответ, 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. Максимальный

срок направления обращения в правоохранительные органы составляет семь дней со дня регистрации обращения.

На лицевой стороне письменного обращения, в котором не указаны фамилия (наименование) заявителя, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, заведующий организационным отделом администрации Верхнесалдинского городского округа или руководитель органа Администрации оформляет резолюцию о направлении обращения в дело. Обращение помещается в дело в соответствии с номенклатурой дел.

3.1.14. В случаях, предусмотренных подпунктами 1, 2 пункта 3.1.10 настоящего Положения, обращения не подлежат дальнейшему направлению на рассмотрение должностному лицу Администрации или уполномоченному лицу.

В данных случаях готовятся ответы за подписью заведующей организационным отделом или соответствующего должностного лица Администрации, или уполномоченного лица с обоснованием оставления обращения без ответа по существу поставленных в них вопросов. В случае, предусмотренном подпунктом 1 пункта 3.1.6 настоящего Положения, специалист по работе с обращениями граждан (в случае поступления обращения в орган Администрации – работник этого органа) готовит проект сопроводительного письма о перенаправлении обращения в иной орган местного самоуправления, иному должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, а также уведомление заявителю, направившему обращение, о переадресации обращения.

В течение семи дней со дня регистрации обращения сопроводительное письмо, подписанное соответствующим должностным лицом Администрации либо уполномоченным лицом, вместе с обращением направляется в орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

Одновременно заявитель, направивший обращение, уведомляется о переадресации обращения. К уведомлению прилагается копия сопроводительного письма о направлении обращения в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение данного вопроса.

3.1.15. В случае, предусмотренном подпунктом 3 пункта 3.1.6 настоящего Положения, обращение, адресованное главе администрации Верхнесалдинского городского округа или его заместителю либо направленное в адрес Администрации без указания конкретного должностного лица, передается в юридический отдел Администрации для подготовки ответа, в котором разъясняется порядок обжалования судебного решения (подготовку ответа на обращение, поступившее непосредственно в орган Администрации, осуществляет этот орган).

Вместе с ответом, подписанным начальником юридического отдела Администрации либо уполномоченным лицом, обращение возвращается

направившему его заявителю в течение семи дней со дня регистрации обращения. Если такое обращение направлено в адрес органа Администрации, ответ заявителю оформляется за подписью руководителя этого органа либо уполномоченного лица. Копия обращения и второй (контрольный) экземпляр ответа на него остаются в организационном отделе у специалиста по работе с обращениями граждан (в случае поступления обращения непосредственно в орган Администрации – в этом органе).

3.1.16. В случае, предусмотренном подпунктом 3 пункта 3.1.10 настоящего Положения, соответствующее должностное лицо Администрации либо уполномоченное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и о прекращении переписки с заявителем по данному вопросу.

В этом случае соответствующее должностное лицо Администрации либо уполномоченное лицо дает поручение исполнителю подготовить заявителю ответ, уведомляющий о прекращении с ним переписки по данному вопросу.

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

Если в соответствии с этим запретом невозможно направить обращение на рассмотрение в орган местного самоуправления, 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 суд соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке.

3.1.18. 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 Администрации либо уполномоченное 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 Администрации либо уполномоченным лицом, принявшим такое решение, и направляется заявителю по указанному в его обращении адресу.

3.1.19. Если обращение содержит вопросы, относящиеся к компетенции различных органов Администрации, при направлении обращения для исполнения в данные органы в резолюции (поручении) указывается, по какому именно вопросу обращение направлено исполнителю.

3.1.20. В случае поступления в Администрацию 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 3.1.8 настоящего Положения, при направлении обращения исполнителю в резолюции (поручении) указывается на необходимость подготовки проекта ответа о результатах рассмотрения обращения или ответа на запрос за подписью соответствующего должностного лица Администрации либо уполномоченного лица.

3.1.21. После утверждения резолюции должностным лицом Администрации либо уполномоченным лицом документ направляется исполнителю.

Глава 2. Проведение личного приема заявителей в Администрации

3.2.1. Личный прием заявителей в Администрации проводится главой администрации Верхнесалдинского городского округа и его заместителями.

3.2.2. Основанием для записи на прием является устное или письменное обращение заявителя о записи на прием, адресованное в Администрацию или орган Администрации.

3.2.3. Организацию личного приема заявителей главой администрации Верхнесалдинского городского округа и его заместителями обеспечивает специалист по работе с обращениями граждан.

3.2.4. Личный прием заявителей главой администрации Верхнесалдинского городского округа, заместителями главы Администрации осуществляется по предварительной записи, которая ведется в организационном отделе специалистом по работе с обращениями граждан.

Запись на прием к руководителю органа Администрации или уполномоченному лицу осуществляется работником, уполномоченным руководителем органа Администрации.

3.2.5. Информация о времени и месте проведения личного приема заявителей доводится до сведения заявителей путем ее размещения на стенде, установленном в здании Администрации, и на официальном сайте Верхнесалдинского городского округа <http://www.v-salda.ru/>.

3.2.6. Специалист по работе с обращениями граждан Администрации (в случае обращения гражданина в орган Администрации – работник, уполномоченный руководителем органа Администрации) вносит в карточку личного приема заявителя следующие сведения о нем:

фамилию, имя, отчество;

адрес;

краткое содержание обращения;

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

дату приема.

3.2.7. Личный прием заявителей осуществляется при предъявлении документа, удостоверяющего личность заявителя (представителя заявителя).

3.2.8. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. 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 гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

После регистрации в организационном отделе письменные обращения, поступившие в ходе личного приема, направляются исполнителям.

3.2.10. 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.

3.2.11. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

3.2.12. 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 Администрации или уполномоченным 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.

Глава 3. Требования к письменному ответу

3.3.1. После рассмотрения обращения соответствующим должностным лицом Администрации либо уполномоченным лицом обращение с поручением соответствующего должностного лица Администрации либо уполномоченного лица, оформленным в виде резолюции, и прилагаемыми к нему документами направляется исполнителю.

3.3.2. Поступившее обращение рассматривается в срок, не превышающий 30 дней со дня регистрации обращения.

Срок рассмотрения обращения может быть продлен в соответствии с пунктом 3.1.5 настоящего Положения, но не более чем на 30 дней.

Решение о продлении срока рассмотрения обращения принимается должностным лицом Администрации либо уполномоченным лицом, рассмотревшим обращение.

Объективные причины продления срока рассмотрения обращения излагаются исполнителем в докладной записке должностному лицу Администрации либо уполномоченному лицу, рассмотревшему обращение, не позднее чем за пять дней до истечения контрольного срока, установленного должностным лицом Администрации либо уполномоченным лицом,

рассмотревшим обращение. Аргументированная докладная записка с просьбой о продлении срока, обращение с прилагаемыми к нему документами направляются должностному лицу Администрации либо уполномоченному лицу, рассмотревшему обращение, для принятия решения о продлении срока рассмотрения обращения.

В случае принятия должностным лицом Администрации либо уполномоченным лицом решения о продлении срока рассмотрения обращения, исполнитель направляет заявителю уведомление о продлении срока рассмотрения обращения. Сведения об измененном сроке рассмотрения обращения вносятся в электронную регистрационно-контрольную карточку, оформленную на данное обращение.

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

Ответ на обращение, поступившее в Администрацию либо орган Администрации, подписывается главой администрации Верхнесалдинского городского округа, руководителем органа Администрации либо уполномоченным лицом.

3.3.4. В случае если обращение содержит вопросы, относящиеся к компетенции различных органов Администрации, оно направляется нескольким исполнителям с указанием, по какому именно вопросу обращение направлено данному исполнителю, и каждый исполнитель готовит отдельный ответ на обращение по существу вопроса, входящего в его компетенцию.

3.3.5. В случае если дано поручение подготовить единый ответ на обращение, содержащее вопросы, относящиеся к компетенции различных органов Администрации, ответственным за подготовку ответа на обращение является лицо, указанное в резолюции первым (ответственный исполнитель).

Соисполнители не позднее чем за 5 дней до наступления срока направления заявителю ответа на обращение предоставляют ответственному исполнителю информацию и материалы, необходимые для подготовки ответа.

Ответственный исполнитель осуществляет контроль за сроками исполнения поручения по обращению.

3.3.6. В случае если обращение, направленное исполнителю в соответствии с поручением должностного лица Администрации либо уполномоченного лица, не может быть рассмотрено органом Администрации (вопросы, поставленные в обращении, не входят в компетенцию этого органа), данный орган в течение двух дней с момента получения обращения и не позднее семи дней со дня его регистрации возвращает обращение соответствующему должностному лицу Администрации либо уполномоченному лицу, рассмотревшему обращение, для направления его по принадлежности. Затем обращение с новой резолюцией в течение одного рабочего дня направляется новому исполнителю.

3.3.7. Если в обращении гражданина, поступившем непосредственно в орган Администрации, содержатся вопросы, решение которых входит в компетенцию Администрации, но не входит в компетенцию данного органа Администрации, обращение регистрируется в этом органе и не позднее трех дней со дня его регистрации направляется в организационный отдел Администрации. После поступления в организационный отдел Администрации такое обращение рассматривается в порядке, установленном настоящим разделом, и направляется в соответствии с резолюцией соответствующего должностного лица Администрации либо уполномоченного лица в орган Администрации, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, не позднее семи дней со дня регистрации обращения в органе Администрации, в который оно первоначально поступило.

Если в обращении организации, поступившем непосредственно в орган Администрации, содержатся вопросы, решение которых входит в компетенцию Администрации, но не входит в компетенцию данного органа Администрации, такое обращение регистрируется в этом органе и не позднее трех дней со дня его регистрации направляется в орган Администрации, в чью компетенцию входит решение указанных в обращении вопросов.

Заявителю направляется уведомление о перенаправлении его обращения.

Ответ на обращение дается органом Администрации, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, в течение 30 дней со дня его регистрации в органе Администрации, в который оно первоначально поступило.

3.3.8. 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.

3.3.9. В случае поступления в Администрацию обращения с сопроводительным письмом из органов государственной власти, органов местного самоуправления или от должностного лица с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения обращения либо запроса в Администрацию, предусмотренного пунктом 3.1.7 настоящего Положения, проект ответа в органы государственной власти, органы местного самоуправления или должностному лицу готовится исполнителем в соответствии с резолюцией соответствующего должностного лица Администрации либо уполномоченного лица, рассмотревшего обращение, за подписью соответствующего должностного лица Администрации либо уполномоченного лица.

В ответе, направляемом в орган государственной власти, органы местного самоуправления либо должностному лицу, должно быть указано, что заявитель, направивший обращение, проинформирован о результатах его рассмотрения.

3.3.10. Ответы на обращения оформляются в соответствии с

требованиями, установленными настоящим Положением и правилами оформления документов в администрации Верхнесалдинского городского округа.

3.3.11. Ответ на обращение готовится в двух экземплярах:

в случае, предусмотренном пунктами 3.1.6, 3.1.7 и 3.3.8 настоящего Положения, – для направления в органы государственной власти, органы местного самоуправления или должностным лицам;

для хранения в деле (контрольный экземпляр).

3.3.12. Подготовленный и подписанный должностным лицом Администрации либо уполномоченным лицом ответ на обращение направляется на регистрацию.

РАЗДЕЛ 4

РЕГИСТРАЦИЯ ИСХОДЯЩИХ ДОКУМЕНТОВ, КАСАЮЩИХСЯ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ, НАПРАВЛЕНИЕ ОТВЕТОВ НА ОБРАЩЕНИЯ

4.1. Исходящие документы, касающиеся рассмотрения обращений, подписанные главой администрации Верхнесалдинского городского округа либо уполномоченным лицом, регистрируются в организационном отделе специалистом по работе с обращениями граждан.

Исходящие документы, касающиеся рассмотрения обращений, подписанные руководителем (заместителем руководителя) органа Администрации или уполномоченным лицом, регистрируются работником, ответственным за организацию работы с обращениями граждан в соответствующем органе Администрации.

4.2. Регистрационный номер исходящего документа, касающегося рассмотрения обращения, подлежащего регистрации в организационном отделе Администрации, состоит из следующих элементов, отделенных друг от друга косой чертой:

индекс структурного подразделения Администрации, подготовившего документ;

индекс дела по номенклатуре дел;

порядковый номер исходящего документа.

Например: 01/01-20/198, где:

01 – индекс организационного отдела, подготовивший документ;

01-20 – индекс дела по номенклатуре дел по работе с обращениями граждан;

198 – порядковый номер исходящего документа.

4.3. Регистрационный номер исходящего документа, касающегося рассмотрения обращения, подлежащего регистрации в органе Администрации, состоит из следующих элементов, отделенных друг от друга косой чертой:

Индекс органа Администрации;

индекс дела по номенклатуре дел;

порядковый номер исходящего документа.

Например: 13/01-20/198, где:

13 – территориальный орган администрация деревни Северная;

01-20 – индекс дела по номенклатуре дел по работе с обращениями граждан;

198 – порядковый номер исходящего документа.

4.4. После поступления подписанных главой администрации Верхнесалдинского городского округа либо уполномоченными лицами ответов на обращения (в подлинниках) в организационный отдел специалист по работе с обращениями граждан Администрации осуществляет регистрацию ответов и внесение в соответствующие поля электронных регистрационно-контрольных карточек сведений о снятии с контроля обращения и списании его в дело, сканирование подписанных ответов.

Зарегистрированные ответы на обращения специалист по работе с обращениями граждан передает в приемную для направления заявителям.

Один экземпляр ответа на обращение направляется заявителю по почте, либо вручается непосредственно заявителю (его представителю) с оформлением записи о выдаче ответа под подпись. другой (контрольный) остается в Администрации, органе Администрации, в котором был подготовлен ответ на данное обращение.

4.5. 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.

4.6. 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.

РАЗДЕЛ 5 ФОРМИРОВАНИЕ И ХРАНЕНИЕ АРХИВНЫХ ДЕЛ ПО ОБРАЩЕНИЯМ

Глава 1. Формирование и хранение архивных дел по обращениям в организационном отделе Верхнесалдинского городского округа

5.1.1. Основанием для начала оформления архивного дела по обращению является поступление в организационный отдел Администрации контрольного экземпляра ответа на обращение в подлиннике (либо в виде скан-копии в АС ДОУ) главы администрации Верхнесалдинского городского округа, либо уполномоченного лица, рассмотревшего обращение, и принятия им решения о снятии обращения с контроля.

5.1.2. Обращения граждан после их исполнения со всеми относящимися к ним материалами и контрольными экземплярами ответов возвращаются в организационный отдел Администрации.

5.1.3. 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 в организационном отделе Администрации.

Глава 2. Формирование и хранение архивных дел по обращениям в органах Администрации

5.2.1. Основанием для начала оформления архивного дела по обращению является поступление к работнику, ответственному за организацию работы с обращениями в органе Администрации, контрольного экземпляра ответа на обращение в подлиннике руководителя либо уполномоченного лица, рассмотревшего обращение, и принятия им решения о снятии обращения с контроля.

5.2.2. Хранение документов по рассмотрению обращений производится в органах Администрации.

Дела хранятся в соответствии с установленными номенклатурой дел Администрации сроками хранения.

Глава 3. Предоставление справочной информации о рассмотрении обращений

5.3.1. 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 в организационный отдел Администрации или в тот орган Администрации, где зарегистрировано его обращение. Ознакомившись с материалами и документами, заявитель (или его законный представитель) расписывается об ознакомлении на первой странице заявления (или на странице, где есть свободное место) и проставляет дату.

5.3.2. Справочную работу по рассмотрению обращений ведет организационный отдел Администрации, а также работники органов Администрации, ответственные за организацию работы с обращениями.

5.3.3. 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 6

КОНТРОЛЬ ЗА СОБЛЮДЕНИЕМ ПОРЯДКА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

Глава 1. Осуществление контроля за рассмотрением обращений

6.1.1. Общий контроль за исполнением требований настоящего Положения осуществляет организационный отдел Администрации.

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

Контроль за объективным, всесторонним и своевременным рассмотрением обращений в Администрации возлагается на должностных лиц Администрации либо на уполномоченных лиц.

Контроль за соблюдением порядка и сроков рассмотрения обращений осуществляет специалист по работе с обращениями граждан Администрации, а также работники органов Администрации, ответственные за организацию работы с обращениями.

6.1.3. Должностные лица Администрации либо уполномоченные 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.

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

Работники организационного отдела Администрации, а также работники органов Администрации, ответственные за организацию работы с обращениями, несут ответственность за своевременную и правильную регистрацию обращений, обеспечение контроля за соблюдением установленных законом сроков рассмотрения обращений.

6.1.4. Заведующий организационным отделом Администрации наделяется полномочиями по подготовке и подписанию следующих документов:

- 1) докладных и служебных записок, направляемых в органы Администрации, касающихся нарушений сроков рассмотрения и исполнения обращений органами Администрации, 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;

3) ответов на обращения, адресованные главе администрации Верхнесалдинского городского округа, заместителям главы администрации Верхнесалдинского городского округа или поступившие в Администрацию без указания конкретного должностного лица или органа Администрации, в случаях, предусмотренных подпунктами 1, 2 пункта 3.1.10 настоящего Положения, а также ответов информационного характера, касающихся порядка рассмотрения обращений граждан.

6.1.5. 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 либо уполномоченное лицо, рассмотревшее обращение, принимает решение о снятии обращения с контроля.

После поступления в организационный отдел Администрации или орган Администрации (для обращения, зарегистрированного в органе Администрации) ответа на обращение в подлиннике или в виде копии, в электронную регистрационно-контрольную карточку вносится информация о снятии обращения с контроля.

6.1.6. Данные о состоянии исполнительской дисциплины в органах Администрации систематически доводятся до организационного отдела Администрации управляющим делами Администрации, а заведующим организационным отделом Администрации до сведения соответствующего должностного лица Администрации либо уполномоченного лица.

6.1.7. Аналитическая работа по обращениям ведется организационным отделом Администрации во взаимодействии со всеми органами Администрации.

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

Информация о работе с обращениями в Администрации ежеквартально размещается на официальном сайте Верхнесалдинского городского округа.

Справки, отчеты и информационно-аналитические материалы о рассмотрении обращений в Администрации направляются соответствующим должностным лицам Администрации либо уполномоченным лицам.

6.1.8. Заведующая организационным отделом Администрации осуществляет плановые и внеплановые (по мере необходимости) проверки состояния работы с обращениями в органах Администрации в соответствии с распоряжением главы администрации Верхнесалдинского городского округа. К осуществлению проверок могут быть привлечены специалисты органов Администрации по согласованию с их руководителями.

6.1.9. Внеплановые проверки организуются и проводятся в случаях обращений заявителей с жалобами на нарушение их прав и законных интересов

в результате действий (бездействия) органов Администрации и должностных лиц органов Администрации либо уполномоченных лиц.

Данные, полученные в ходе проверок, обобщаются и представляются в виде справок, составляемых заведующей организационным отделом Администрации. Информация о результатах проверок доводится до сведения должностных лиц Администрации либо уполномоченных лиц.

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

Глава 2. Дополнительный контроль

6.2.1. После направления ответа заявителю в сроки, предусмотренные законодательством, в целях повышения эффективности работы с обращениями и защиты интересов граждан должностные лица Администрации либо уполномоченные лица, специалист по работе с обращениями граждан Администрации имеет 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 указанные лица могут принять решение о постановке обращения на дополнительный контроль.

6.2.2. Исполнителю направляется с использованием АС ДОУ уведомление о постановке обращения на дополнительный контроль с указанием контрольной даты подготовки и направления ответа заявителю.

Исполнитель в установленные сроки готовит и направляет ответ заявителю об окончательном решении вопроса, поставленного в обращении (контрольный экземпляр ответа передается в организационный отдел Администрации, орган Администрации).

6.2.3. После подготовки ответа должностное лицо Администрации или уполномоченное лицо, принявшие решение о постановке обращения на дополнительный контроль, принимает решение о снятии обращения с дополнительного контроля и списании его в дело.