



МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ ГОРОД ЯРОВОЕ
АЛТАЙСКОГО КРАЯ
АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА ЯРОВОЕ АЛТАЙСКОГО КРАЯ

ПО С Т А Н О В Л Е Н И Е

25.04.2024

№ 454

г.Яровое

Об утверждении Порядка ведения делопроизводства по обращениям граждан, организации их рассмотрения в Администрации города Яровое Алтайского края

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", законом Алтайского края от 29.12.2006 №152-ЗС "О рассмотрении обращений граждан Российской Федерации на территории Алтайского края", в целях дальнейшего совершенствования ведения делопроизводства по обращениям граждан

ПО С Т А Н О В Л Я Ю:

1. Утвердить прилагаемый Порядок ведения делопроизводства по обращениям граждан, организации их рассмотрения в Администрации города Яровое Алтайского края.

2. Постановление Администрации города Яровое Алтайского края от 17.03.2010 №125 «Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан в Администрации города Яровое» признать утратившими силу.

3. Отделу информационных технологий разместить настоящее постановление на официальном сайте Администрации города Яровое Алтайского края.

4. Организационному отделу направить настоящее постановление для опубликования в «Сборнике муниципальных правовых актов муниципального образования город Яровое Алтайского края».

5. Настоящее постановление вступает в силу с момента подписания.

6. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава города

В.И.Шилов

Приложение
к постановлению Администрации
города Яровое Алтайского края
от 25.04.2024 № 454

ПОРЯДОК
ВЕДЕНИЯ ДЕЛОПРОИЗВОДСТВА ПО ОБРАЩЕНИЯМ ГРАЖДАН,
ОРГАНИЗАЦИИ ИХ РАССМОТРЕНИЯ В АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДА
ЯРОВОЕ АЛТАЙСКОГО КРАЯ

I. Общие положения

1. Порядок ведения делопроизводства по обращениям граждан в администрации города (далее - Порядок) разработан в целях определения последовательности действий при организации работы с обращениями граждан, (далее - обращения) и обеспечения качества их рассмотрения в администрации города.

2. Организация работы с обращениями осуществляется в соответствии с 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 Яровое Алтайского края.

3. Положения Порядка распространяются на индивидуальные и коллективные, письменные (в том числе в форме электронного документа, а также с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее — Единый портал) и устные обращения, в том числе поступившие в ходе личного приема главы города, заместителей главы администрации города (далее - должностные лица администрации города), в ходе проведения иных форм работы с населением.

4. Работа с обращениями осуществляется муниципальными служащими администрации города (далее - исполнители) в сроки, установленные частями 1, 2 статьей 12 Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" письменное обращение, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течении 30 дней, со дня регистрации письменного обращения, за исключением случая, указанного в части 1.1 настоящей статьи. В случаях предупреждения о 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 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" руководитель государственного органа или органа местного самоуправления, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

II. Рассмотрение письменных обращений

1. Рассмотрение письменных обращений включает в себя: прием, первичную обработку и регистрацию; направление должностным лицам администрации города; рассмотрение должностными лицами администрации города, направление исполнителям; рассмотрение исполнителями; подготовку ответов на обращения; оформление архивных дел, хранение дел.

2. Прием, первичная обработка и регистрация обращений.

2.1. Первичная обработка включает в себя: проверку правильности адресования, наличия приложений, указанных в обращении, а также реквизитов, предусмотренных Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Инструкцией по делопроизводству, определение должностных лиц администрации города которым обращение подлежит направлению для организации его рассмотрения.

2.2. Первичная обработка и регистрация обращений осуществляется муниципальными служащими организационного отдела администрации города, 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 электронного документооборота (далее - ЕСЭД).

2.3. В правом нижнем углу первой страницы письменного обращения проставляется регистрационный штамп. В случае, если место, предназначенное для штампа, занято текстом письменного обращения, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

2.4. В регистрационно-контрольной карточке указываются фамилия, имя, отчество, его адрес, телефон (если письмо подписано двумя и более авторами, такое обращение считается коллективным).

3. Направление обращений должностным лицам администрации города.

3.1. Документы, адресованные главе города, заместителям главы администрации города распределяются муниципальным служащим организационного отдела и направляются главе города, заместителям главы администрации города в соответствии с правовым актом администрации города, устанавливающим распределение обязанностей между должностными лицами администрации города, а также их компетенцией.

4. Рассмотрение обращений должностными лицами администрации города.

4.1. Должностные лица администрации города по результатам ознакомления с текстом обращения определяют:

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

- поручают рассмотрение обращений руководителям или специалистам подведомственных органов, в виде наложения резолюции о рассмотрении обращения.

5. Направления обращений исполнителям.

5.1. После рассмотрения обращения должностными лицами администрации города и наложения резолюции о рассмотрении обращения, оно направляется исполнителю в соответствии с регламентом работы в ЕСЭД.

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

6.1. Рассмотрение обращений исполнителями осуществляется в срок, указанный на регистрационно-контрольной карточке, с учетом положений пункта 4 Раздела I настоящего Порядка.

6.2. 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.

6.3. 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.

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

6.5. Если рассмотрение обращения поручено нескольким исполнителям, подготовку ответа заявителю 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".

6.6. 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.

6.7. 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.

7. Подготовка ответов на обращения.

7.1. Ответы на обращения подписывают должностные лица администрации города в пределах своей компетенции.

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.

7.3. В ответе на обращение заявителю необходимо точно указывать, в какой

орган местного самоуправления или к какому должностному лицу он обращался.

Ответы, подписанные должностными лицами администрации города, регистрируются в организационном отделе.

7.4. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившему в орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа.

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

7.6. 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 подаются прочтению.

8. Оформление архивного дела, хранение дел законченных делопроизводством.

8.1. Решение о завершении рассмотрения обращений принимают должностные лица администрации города поручившие исполнителям рассмотрение обращений.

8.2. Муниципальный служащий 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 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 и управления, в компетенции которых находится разрешение обращения.

8.3. Муниципальный служащий ответственный за работу с обращениями, на регистрационно- контрольной карточке указывает результат рассмотрения, проставляет дату, заверяет их личной подписью.

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.

III. Организация личного приема граждан

1. Организация личного приема граждан 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, оформление архивных дел законченных делопроизводством.

2. Предварительная запись.

2.1. Предварительная запись на личный прием к главе города, заместителям главы администрации города (далее - личный прием) осуществляется муниципальным служащим организационного отдела, отвечающим за организацию личного приема.

Муниципальный служащий отдела, выслушав гражданина, рассмотрев и проанализировав предоставленные материалы, консультирует по сути решения вопросов, разъясняет порядок организации и проведения личного приема в администрации города, при необходимости направляет гражданина, представителя на беседу в соответствующий орган администрации города.

2.2. Запись на личный прием главы города осуществляется в таком же порядке. Но если гражданин впервые обратился в администрацию города, муниципальный служащий направляет его для записи на личный прием к заместителям главы администрации города, руководителям органов администрации города, к компетенции которых относится решение вопросов. Если гражданин не удовлетворен рассмотрением его обращения заместителем главы администрации города, руководителем органа администрации города и настаивает на необходимости личного приема главой города, муниципальный служащий делает краткую аннотацию вопросов в журнале предварительной записи.

2.3. Гражданину может быть отказано в записи, если обратившийся гражданин:

- 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 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. Регистрация обращений.

3.1. Муниципальный служащий организационного отдела, отвечающий за организацию личного приема граждан осуществляет предварительную регистрацию обращения. В регистрационно-контрольной карточке личного приема указывается дата приема, фамилия, имя, отчество, адрес места жительства гражданина, краткое содержание обращения и фамилия, инициалы должностного лица администрации города.

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

3.1. Личный прием граждан главой города, заместителями главы администрации города осуществляется согласно предварительной записи. Отсутствие записи не является основанием для отказа в личном приеме, если гражданин обратился во время проведения приема. Личный прием граждан иными должностными лицами администрации города, органов администрации города осуществляется по установленному графику без предварительной записи. Приглашение на личный прием осуществляется муниципальным служащим организационного отдела с учетом предварительной записи при

наличии у гражданина документа, удостоверяющего личность.

3.2. 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 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 о том, кому будет поручено рассмотрение обращений и подготовка ответа.

3.3. 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 иных органов администрации города, а также руководителей организаций.

4. Первичная обработка материалов приема, направление обращения исполнителям.

Письменные обращения, поступившие в ходе личного приема, принимаются и обрабатываются по адресу: Алтайский край, г.Ярвое, улица Гагарина, 7, кабинет 204. Резолюции должностных лиц администрации города фиксируются муниципальным служащим организационного отдела в регистрационно-контрольной карточке и направляются на рассмотрение исполнителям в соответствии с регламентом работы в ЕСЭД.

IV. Организация работы с обращениями, поступающими в администрацию города в форме электронного документа

Обращения граждан в форме электронного документа (далее - электронные обращения), в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее — Единый портал), адресованные должностным лицам администрации города, руководителям органов администрации города направляются гражданами исключительно при помощи сервиса "Интернет-приемная" на официальном Интернет-сайте города Ярвое в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и Единого портала.

1. Электронные обращения должны соответствовать требованиям, предусмотренным частью 3 статьи 7 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

2. Электронные обращения направляются исполнителям по принадлежности, в соответствии с регламентом работы в ЕСЭД. Распечатанный вариант электронного обращения и подписанный экземпляр регистрационно-контрольной карточки остается в организационном отделе. Рассмотрение

электронного обращения осуществляется в порядке, предусмотренном разделом II Порядка для рассмотрения письменных обращений, с учетом особенностей, предусмотренных настоящим разделом Порядка.

3. Ответы на электронные 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. Информация по исполнению электронных обращений предоставляется в организационный отдел в соответствии с регламентом работы в ЕСЭД.

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

1. Муниципальные служащие администрации города 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 (резолуций) в равной степени несут все указанные в поручении (резолуции) исполнители.

Ответственность за качественное рассмотрение обращений, поступивших на личных приемах граждан, возлагается на должностных лиц администрации города проводивших приемы.

2. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных Порядком и принятием решений осуществляется муниципальными служащими ответственными за работу с обращениями.

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.