

« 01 » 03 2021г. № 301 -п
**РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ
ИРКУТСКАЯ ОБЛАСТЬ
УСТЬ-КУТСКИЙ РАЙОН
МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ
«ГОРОД УСТЬ-КУТ»
АДМИНИСТРАЦИЯ
ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

**ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПОРЯДКА ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ
С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ,
ИНОСТРАННЫХ ГРАЖДАН И ЛИЦ БЕЗ ГРАЖДАНСТВА,
ОБЪЕДИНЕНИЙ ГРАЖДАН, В ТОМ ЧИСЛЕ ЮРИДИЧЕСКИХ
ЛИЦ, В АДМИНИСТРАЦИИ
УСТЬ-КУТСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
(ГОРОДСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ)**

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», руководствуясь ст.6, 21, 40, 44 Устава Усть-Кутского муниципального образования (городского поселения)

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить Порядок организации работы с обращениями граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в администрации Усть-Кутского муниципального образования (городского поселения) (Приложение 1).

2. Обеспечить изучение и соблюдение Порядка руководителями структурных подразделений администрации Усть-Кутского муниципального образования (городского поселения).

3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы Усть-Кутского муниципального образования (городского поселения), курирующего данное направление.

Временно исполняющий обязанности
главы администрации муниципального
образования «город Усть-Кут»
Е.В. Кокшаров



Приложение №1
к постановлению администрации
муниципального образования
«город Усть-Кут»
от 01 03 2021г. № 301 -п

**ПОРЯДОК
ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ, ИНОСТРАННЫХ ГРАЖДАН И ЛИЦ БЕЗ ГРАЖДАНСТВА,
ОБЪЕДИНЕНИЙ ГРАЖДАН, В ТОМ ЧИСЛЕ ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ,
В АДМИНИСТРАЦИИ
УСТЬ-КУТСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
(ГОРОДСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ)**

I. Общие положения

1. Работа с обращениями граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее – работа с обращениями граждан и организаций) в администрации Усть-Кутского муниципального образования (городского поселения) (далее – Администрация) ведется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;
- Федеральным законом от 27.07.2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Федеральным законом от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Указом Президента Российской Федерации от 17.04.2017 г. № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций»;
- Уставом Усть-Кутского муниципального образования (городского поселения);
- Инструкцией по делопроизводству, утвержденной в Администрации;
- настоящим Порядком.

2. Настоящий Порядок определяет:

- 1) организацию приема, регистрации и учёта рассмотрения обращений граждан и организаций, поступивших в Администрацию в письменной форме или в форме электронного документа (далее – обращение), а также направление ответа адресату;
- 2) анализ обращений;
- 3) требования к соблюдению сроков и качества рассмотрения обращений.

3. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства и регистрации заявлений на предоставление муниципальных услуг, и включает в себя ведение регистрационных карточек, журналов регистрации письменных и устных обращений. В Администрации для регистрации обращений используется Система автоматизации делопроизводства и документооборота «ДЕЛО».

Все обращения граждан и организаций, поступающие в Администрацию в письменной форме или в форме электронного документа, передаются в отдел информационного обеспечения, взаимодействия с общественностью и СМИ специалисту по работе с обращениями, где обрабатываются в установленном порядке и регистрируются в СЭД в течение трех дней с момента их поступления в Администрацию.

4. Обязанность по организации работы с письменными обращениями, в том числе поступившими в форме электронного документа, устными обращениями в Администрации, проведению анализа и соответствующей отчетности возлагаются на

начальника отдела информационного обеспечения, взаимодействия с общественностью и СМИ, и закрепляются за ним должностной инструкцией.

5. Обязанность организации учета, ведения делопроизводства, контроля за сроками исполнения письменных обращений граждан, в том числе поступивших в форме электронного документа, возлагаются на ведущего специалиста отдела информационного обеспечения, взаимодействия с общественностью и СМИ, и закрепляются за ним должностной инструкцией.

6. Ответственность за своевременное и полное рассмотрение обращений граждан и организаций, поступивших на исполнение в подразделения Администрации, несут руководители этих подразделений.

II. Прием и регистрация письменных обращений

7. Письменное обращение должно содержать:

- наименование органа местного самоуправления, в который подается обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;
- фамилию, имя, отчество (последнее при наличии) обратившегося гражданина;
- почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения;
- суть обращения;
- личную подпись гражданина и дату.

8. Обращение, поступившее в Администрацию или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в установленном порядке. В обращении гражданин указывает свою фамилию, имя отчество (последнее при наличии), адрес электронной почты, по которому должен быть отправлен ответ. Заявитель вправе приложить к электронному обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

9. По всем поступившим письменным обращениям, в том числе в форме электронного документа, необходима фиксация момента поступления обращения, то есть момент его доставки организацией, оказывающей почтовые или провайдерские услуги, затем обращение регистрируется в журнале учёта и в СЭД «Дело» в течение трёх дней с момента поступления в Администрацию, ведущим специалистом отдела информационного обеспечения, взаимодействия с общественностью и СМИ, и хранится в отделе в течение всего срока рассмотрения обращения.

10. Коллективные обращения регистрируются по фамилии первого заявителя.

11. После регистрации в СЭД «Дело» тексты обращений передаются главе Администрации либо уполномоченному на то заместителю для определения исполнителя.

12. Глава Администрации (заместитель главы муниципального образования «город Усть-Кут») рассматривает представленные ему обращения, в бланке резолюции указывает фамилию должностного лица (исполнителя), поручение, срок рассмотрения обращения. Если поручение по обращению дано нескольким должностным лицам (исполнителям), то подготовку ответа осуществляет исполнитель, фамилия которого отмечена в бланке резолюции двумя знаками «VV».

13. После определения исполнителя, копия обращения передается под роспись специалистом по работе с обращениями должностному лицу, к непосредственной компетенции которого относится вопрос, изложенный в обращении.

Исполнителям запрещается принимать к рассмотрению письменные обращения, не прошедшие регистрацию у сотрудника, ответственного за регистрацию, учет и контроль сроков рассмотрения обращений.

III. Организация рассмотрения обращений граждан

14. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

15. Вопрос о передаче письменного обращения из одного структурного подразделения в другое или дополнительном назначении соисполнителя, ответственный исполнитель решает с главой Администрации или уполномоченным заместителем, давшим поручение.

После перевизирования, исполнитель возвращает обращение сотруднику, ответственному за регистрацию, учет и контроль сроков рассмотрения обращений, который вносит корректировку в регистрационную карточку и передает обращение в соответствии с резолюцией вновь назначенному исполнителю под роспись.

Передача письменного обращения из одного структурного подразделения в другое производится с обязательной отметкой в журнале учета.

16. Соисполнители в равной мере несут ответственность за своевременную и качественную подготовку ответа. Соисполнители не позднее, чем за пять дней до истечения срока исполнения, представляют ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа. На письменное обращение, рассматриваемое специалистами нескольких структурных подразделений Администрации, заявителю направляется один ответ.

17. Ответственный исполнитель, которому направлено обращение:

1) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием заявителя;

2) запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

3) принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

4) дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

5) уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в иной орган или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

18. Отсутствие непосредственного исполнителя (болезнь, отпуск и прочее) не снимает с подразделения Администрации ответственность за своевременное и качественное рассмотрение обращения.

19. Ответы на обращения оформляются следующим образом:

1) при ответе на коллективное обращение, подписанное несколькими авторами с указанием адреса каждого из них, ответ направляется каждому автору. Если обращение подписано несколькими авторами, но адрес для направления ответа указан только одного из них, ответ направляется автору, указавшему свой адрес, с просьбой довести до сведения других авторов данный ответ;

2) в случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;

3) обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

4) в случае, если обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, то исполнитель вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

5) в случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в иной орган или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

6) в случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в иной орган или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение;

7) 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, глава Администрации вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение;

8) в случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений;

9) в случае, если автор обращается в письменной форме, то ответ ему направляется только в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, если автор обращается в форме электронного документа, то ответ ему направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении. Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» не предусмотрена выдача ответа «на руки» автору письменного обращения.

20. Все исходящие документы по обращению (уведомление, ответ, служебная записка) в обязательном порядке должны содержать ссылку на номер соответствующего обращения. Все материалы, связанные с рассмотрением обращений (запросы, ответы, предыдущая переписка) после рассмотрения обращения должны быть переданы сотруднику, ответственному за регистрацию, учет и контроль исполнения обращений граждан и организаций.

21. Письменное обращение считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и автору письменного обращения дан исчерпывающий и обоснованный ответ.

22. Начальник отдела информационного обеспечения, взаимодействия с общественностью и СМИ систематически анализирует причины, характер,

содержание обращений граждан и предоставляет информацию о состоянии работы с обращениями граждан главе администрации и его заместителям.

IV. Сроки рассмотрения обращений граждан

23. Сроки рассмотрения обращений:

1) письменные обращения, в том числе в форме электронного документа, рассматриваются в течение 30 дней со дня его регистрации, включая день направления ответа заявителю. Началом течения срока рассмотрения письменного обращения считается день, следующий за днем регистрации письменного обращения. Срок, исчисляемый днями, истекает в последний день установленного срока, соответственно ответ автору обращения должен быть направлен не позднее тридцатого календарного дня со дня регистрации. Если последний день срока приходится на нерабочий день, днем окончания срока считается ближайший следующий за ним рабочий день, таким образом, день отправки ответа автору на его письменное обращение считается днем окончания его рассмотрения;

2) в исключительных случаях, а также в случае направления запроса для принятия решения или проведения специальной проверки, глава Администрации (заместитель главы администрации муниципального образования «город Усть-Кут») вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока рассмотрения обращения гражданина, направившего его, решение о продлении срока рассмотрения обращения принимается на основании служебной записки исполнителя с мотивированным обоснованием. Об изменении сроков исполнения обращения необходимо уведомить сотрудника, ответственного за регистрацию, учет и контроль исполнения обращения.

24. Сотрудник, ответственный за организацию контроля за сроками исполнения обращений граждан и организаций, за 5 дней до истечения срока рассмотрения обращения напоминает исполнителям (под роспись) о необходимости своевременного принятия решения по обращению.

25. После подготовки ответа на обращение исполнитель, не позднее чем за три дня до истечения контрольного срока, передает ответ на бумажном носителе через сотрудника, ответственного за регистрацию и учёт обращений для подписания главой Администрации. Затем ответ на обращение регистрируется отдельно от исходящей корреспонденции, и направляется сотрудником, ответственным за работу с обращениями, адресату. Ответственность за отправку ответов, в том числе ведение реестров почтовой отправки, а также уведомлений об отправке ответов посредством электронной почты, возлагается на сотрудника отдела информационного обеспечения, взаимодействия с общественностью и СМИ, ответственного за учет и регистрацию обращений.

V. Контроль за исполнением обращений граждан

26. Организация работы с обращениями граждан в Администрации возлагается на начальника отдела информационного обеспечения, взаимодействия с общественностью и СМИ. Порядок работы ответственных за делопроизводство сотрудников определяется их должностными инструкциями и (или) локальными актами).

27. Контроль за организацией работы с обращениями граждан возлагается на заместителя главы муниципального образования «город Усть-Кут», курирующего данное направление.

28. Рассмотрение повторных, а также коллективных обращений ставится на контроль, о чем делается отметка в регистрационной карточке и на бланке резолюции главы Администрации.

29. В случае нарушения без уважительной причины установленного порядка рассмотрения обращений, ответственный исполнитель в течение 3 дней представляет объяснительную записку заместителю главы Администрации, ответственному за данное направление для принятия соответствующих мер.

30. Сотрудник, ответственный за регистрацию, учет и контроль сроков исполнения обращений граждан систематически информирует главу Администрации и его заместителей обо всех фактах нарушения сроков рассмотрения обращений.

31. Нарушение установленного законодательством Российской Федерации порядка рассмотрения обращения граждан может повлечь наложение административного штрафа в соответствии со ст.5.59 Кодекса об административных правонарушениях Российской Федерации, а также должностные лица могут быть привлечены к уголовной ответственности, в соответствии со статьей 285 «Злоупотребление должностными полномочиями» Уголовного кодекса Российской Федерации, гражданско-правовой ответственности в соответствии с частью 1 статьи 16 Федерального закона от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и дисциплинарной ответственности в соответствии с законодательством о муниципальной службе.

VI. Формирование дел по обращениям граждан

32. Все материалы по обращению, в том числе регистрационная карточка, текст обращения, текст ответа, почтовый бланк доставки адресату, после рассмотрения, принятия решения, окончательного исполнения всех поручений, должны быть предоставлены сотруднику отдела информационного обеспечения, взаимодействия с общественностью и СМИ, ведущему делопроизводство по обращениям, затем они формируются в дела и хранятся в отделе информационного обеспечения, взаимодействия с общественностью и СМИ в электронном виде и на бумажных носителях в соответствии с номенклатурой дел и требованиями Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

33. При формировании дел специалистом проверяется правильность оформления документов (наличие дат, подписей, виз) и их полнота (комплектность). Не рассмотренные полностью обращения граждан, неправильно оформленные документы в дело не подшиваются и возвращаются исполнителям на доработку.

34. Исполнителю запрещается формировать и хранить дела по обращениям, зарегистрированным у специалиста, ответственного за регистрацию, учет и контроль за сроками исполнения обращений граждан. В отделах для удобства в работе могут формироваться дела с копиями документов.

35. Ответственность за сохранность документов по обращениям граждан возлагается на работника отдела информационного обеспечения, взаимодействия с общественностью и СМИ, ответственного за регистрацию, учет и контроль сроков исполнения обращений граждан.

36. Для данной категории документов устанавливается пятилетний срок хранения. В необходимых случаях может быть принято решение об увеличении срока хранения, в том числе о постоянном хранении наиболее ценных и социально значимых предложений граждан.

37. По истечении установленных сроков хранения документы по обращениям граждан подлежат уничтожению в установленном порядке.

VII. Прием граждан по личным вопросам

38. Прием граждан по личным вопросам осуществляется главой Администрации и его заместителями согласно графику, ежемесячно утверждаемому главой Администрации. Информация о месте приёма, а также об установленных для приёма днях и часах доводится до сведения граждан, путём размещения в информационной сети «Интернет» на официальном сайте Администрации муниципального образования «город Усть-Кут».

39. Запись на прием ведется предварительно по телефону или при личной беседе сотрудником по работе с обращениями.

40. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

41. 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.

42. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном законодательством и настоящим Порядком.

43. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию органа местного самоуправления или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

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

46. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения устных (письменных) обращений с личного приема главы Администрации (заместителей главы муниципального образования «город Усть-Кут») осуществляется сотрудником, ответственным за учет и регистрацию обращений.

VIII. Анализ обращений граждан

47. Для обеспечения разработки и реализации мер по устранению причин, вызывающих обращения, необходимо постоянное изучение характера обращений. Анализ обращений производится начальником отдела информационного обеспечения, взаимодействия с общественностью и СМИ.

48. На основании результатов анализа разрабатываются мероприятия по устранению причин, порождающих обращения граждан.