



РЕСПУБЛИКА КРЫМ
АДМИНИСТРАЦИЯ
ГОРОДА СУДАКА

РАСПОРЯЖЕНИЕ

16 06 2010г.

№ 325-п

Об утверждении Регламента работы с письменными и устными обращениями граждан в администрации города Судак в новой редакции

Во исполнение Федерального закона от 02 мая 2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», на основании Устава муниципального образования городской округ Судак, с целью обеспечения надлежащей организации работы по рассмотрению обращений граждан в администрации города Судак:

1. Утвердить в новой редакции Регламент работы с письменными и устными обращениями граждан в администрации города Судак, утвержденный распоряжением администрации города Судак №02-р от 08.12.2014г., (прилагается).
2. Обнародовать Регламент работы с письменными и устными обращениями граждан в администрации города Судак на официальном сайте муниципального образования городской округ Судак Республики Крым в информационно-телекоммуникационной сети интернет по адресу <http://sudak.rk.gov.ru>.
3. Муниципальным служащим администрации города Судак обеспечить неукоснительное соблюдение требований Регламента работы с письменными и устными обращениями граждан в администрации города Судак.
4. Контроль за исполнением настоящего распоряжения возложить на руководителя аппарата администрации города Судак.

Глава администрации города Судак

И.Г. Степиков

УТВЕРЖДЕН
распоряжением администрации
города Судака № 02-р от
08.12.2014г. (в редакции
распоряжения администрации
города Судака № 325-р
от 16.06. 2020г.)

РЕГЛАМЕНТ
работы с письменными и устными обращениями граждан
в администрации города Судака Республики Крым

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Регламент рассмотрения обращений граждан в администрации города Судака Республики Крым (далее - Регламент) определяет порядок организации рассмотрения обращений граждан в администрации города Судака Республики Крым (далее - администрация) и определяет сроки и последовательность действий при рассмотрении обращений граждан, правила ведения делопроизводства по вопросам работы с обращениями граждан.

1.2. Рассмотрение обращений граждан осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными законами Российской Федерации, Конституцией Республики Крым, законами Республики Крым и иными нормативно-правовыми актами органов государственной и исполнительной власти Российской Федерации и Республики Крым.

1.3. Настоящий Регламент устанавливает систему работы по централизованному учету, организации рассмотрения письменных и устных обращений граждан, анализу их содержания, проведению личного приема граждан в администрации.

1.4. Рассмотрение обращений граждан является прямой служебной обязанностью должностных лиц администрации, которые осуществляют в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание обращений, принимают меры для решения затронутых в них вопросов, а также по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

Муниципальные служащие администрации, осуществляющие работу с обращениями граждан в порядке исполнения поручений должностных лиц администрации, считаются уполномоченными лицами и несут установленную законодательством Российской Федерации персональную ответственность за своевременность, полноту и правильность рассмотрения обращений граждан.

1.5. В администрации делопроизводство по предложениям, заявлениям и жалобам граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства и осуществляется сектором по работе с обращениями граждан и архивному делу отдела организационного обеспечения, делопроизводства, контроля и обращений граждан администрации города Судака (далее – орготдел).

1.6. Организация, ведение и совершенствование системы работы с обращениями граждан на основе единой технической политики и применения современных технических средств, методическое руководство и контроль за соблюдением установленного порядка работы с обращениями граждан в структурных подразделениях администрации осуществляются орготделом.

1.7. Порядок организации электронного документооборота с применением электронной цифровой подписи, работы с электронными документами определяется отдельными нормативно-правовыми актами. Технологии автоматизированной обработки задокументированной информации должны отвечать требованиям настоящего Регламента.

2. ОСНОВНЫЕ ТЕРМИНЫ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ В НАСТОЯЩЕМ РЕГЛАМЕНТЕ

Обращение граждан (далее - обращение) - направленное в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устные обращения граждан в государственный орган, орган местного самоуправления.

Предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества.

Заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц.

Жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

Коллективное обращение - обращение двух и более граждан, а также обращение, принятое на митинге или собрании путем голосования (подписанное инициатором коллективного обращения) или путем сбора подписей, а также обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц,

Должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в государственном органе или органе местного самоуправления.

3. ПРИЕМ И ПЕРВИЧНАЯ ОБРАБОТКА ОБРАЩЕНИЙ

3.1. Обращения граждан в администрацию могут быть поданы в письменной форме лично, по почте, с помощью факса, в форме электронного документа на единый адрес электронной почты администрации либо в интернет-приемную официального сайта муниципального образования городской округ Судак Республики Крым в сети общего пользования Интернет, а также устно должностному лицу, наделенному правом и обязанностью рассмотрения обращений, или ведущему прием граждан.

3.2. Письменные обращения, адресованные главе администрации (далее – главе), первому заместителю, заместителям главы, поступают в орготдел.

3.3. Письменные обращения, содержащие в адресной части обращения пометку «лично», обрабатываются, регистрируются и направляются на рассмотрение на общих основаниях в соответствии с настоящим Регламентом.

3.4. Орготдел в процессе первичной обработки проверяет адрес получателя корреспонденции, вскрывает конверты, проверяет комплектность и целостность документов, приложений к ним, а также соответствие требованиям к письменному обращению, определенных ст.7 Федерального закона от 02 мая 2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

При обнаружении некомплектности или повреждений документа на оборотной стороне последнего листа обращения ставится соответствующая отметка, составляется акт в двух экземплярах. Один экземпляр акта направляется корреспонденту, другой хранится в орготделе.

3.5. Ошибочно присланная корреспонденция пересылается орготделом по назначению, если известен адрес получателя. В противном случае корреспонденция возвращается отправителю.

3.6. Конверты от поступающих писем сохраняются и прилагаются к обращениям для установления адреса отправителя и даты почтового штемпеля в качестве доказательства времени отправки и получения письма.

3.7. Обращение, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит

рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02 мая 2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

3.8. Служебные письма (документы на официальном бланке или, имеющие штамп предприятия (организации, учреждения) и подписанные одним из его руководителей), а также письма депутатов без приложений к ним обращений граждан, передаются в сектор по делопроизводству и контролю отдела организационного обеспечения, делопроизводства, контроля и обращения граждан администрации города Судака для регистрации в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в администрации города Судака, утвержденной распоряжением администрации (далее - Инструкция по делопроизводству).

4. РЕГИСТРАЦИЯ ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ

4.1. Регистрация обращений граждан производится отдельно от регистрации других видов документов.

4.2. Все поступающие в администрацию письменные обращения граждан регистрируются в течение трех дней с момента поступления в орган местного самоуправления или должностному лицу.

4.3. Обращение регистрируется один раз. При передаче обращения из одного подразделения в другое новый регистрационный номер не присваивается.

4.4. Для регистрации обращений применяется единая регистрационная форма специализированной электронной программы учета и поиска документов.

4.5. На полученном обращении в правой нижней части лицевой стороны первой страницы документа проставляется регистрационный штамп с указанием наименования администрации, даты поступления обращения и порядкового регистрационного номера.

4.6. В электронную учетную карточку письма вносятся:

- фамилия и инициалы заявителя (в именительном падеже);
- дата поступления обращения;
- почтовый адрес заявителя;
- адресат обращения (глава, первый заместитель, заместители главы).

Отмечается вид обращения (заявление, предложение, жалоба), указывается, от кого поступило обращение (лично от гражданина, с личного приема или переслано другим адресатом). Если письмо переадресовано, то указывается, откуда оно поступило, проставляется исходящий номер сопроводительного письма и дата его отправки.

Если письмо подписано двумя и более авторами, регистрируется первый автор или тот, в чей адрес просят направить ответ. В регистрационно-контрольной карточке обращения делается отметка «коллективное».

Письмо проверяется на повторность. Повторные обращения регистрируются так же, как и первичные. В электронной учетной карточке обращения делается отметка «повторно».

Повторными обращениями считаются предложения, заявления и жалобы, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством 30-дневный срок рассмотрения или заявитель не согласен с принятым по его обращению решением. Письма одного и того же автора и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными. Не считаются повторными письма одного и того же автора, но по разным вопросам.

Указывается количество листов письма и приложений к нему. Составляется аннотация на письмо. Она должна быть четкой, краткой, отражать содержание обращения. Указывается тема обращения. Определяется и отмечается ответственный исполнитель.

4.7. После ввода данных в электронную программу учета и поиска документов заполняется регистрационно-контрольная карточка и прикрепляется к зарегистрированному обращению.

4.8. Зарегистрированные и оформленные обращения передаются на рассмотрение главе, первому заместителю, заместителям главы в соответствии с распределением обязанностей по их компетенции.

4.9. Рассмотрение зарегистрированных обращений руководителями производится в течение трех дней с момента поступления в администрацию. Указания по исполнению документов даются в форме резолюции на контрольной карточке и включают последовательно фамилию исполнителя (исполнителей), содержание поручения, срок исполнения, подпись руководителя, дату написания резолюции.

Если руководителем, рассматривающим обращение, дано поручение нескольким подразделениям (должностным лицам), то основным исполнителем является подразделение (лицо), указанное в поручении первым, если не оговорено иное. Ему предоставляется право созыва соисполнителей и координации их работы.

Изменение текста резолюции, переадресование документов другим исполнителям производится руководителем, первоначально рассмотревшим документ и давшим поручение по его исполнению.

4.10. Рассмотренные главой, первым заместителем, заместителями главы обращения возвращаются в орготдел для внесения в электронную программу содержания резолюции и передачи непосредственным исполнителям.

5. РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЯ

5.1. Обращения граждан, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступившие в администрацию или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, подлежат обязательному рассмотрению.

5.2. При поступлении обращения глава, первый заместитель, заместители главы, руководители структурных подразделений либо уполномоченные на то лица в пределах своей компетенции решают вопрос о принятии его к рассмотрению либо направлении в государственный орган или другой орган местного самоуправления (или их структурные подразделения) в зависимости от поднятых в заявлении вопросов.

5.3. 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 которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в п. 6.1.4 настоящего Регламента. В случае необходимости можно запрашивать в указанных органах или у должностных лиц документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

5.4. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

Если невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суде.

5.5. Обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11

Федерального закона от 02 мая 2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

5.6. Принимаются к сведению, учитываются в статистических данных, информационных отчетах и подлежат списанию в дело с уведомлением автора письменного обращения о принятии к сведению изложенной им информации следующие письменные обращения:

- не предполагающие ответа;
- не содержащие конкретных предложений, заявлений или жалоб;
- не содержащие сведений о нарушенном праве гражданина (объединения граждан) и основанные на общих рассуждениях автора;
- связанные с рекламой товаров и услуг.

5.7. Глава, первый заместитель, заместители главы и руководители структурных подразделений администрации при рассмотрении предложений, заявлений и жалоб граждан:

- обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, а при желании гражданина, направившего обращение - с его участием или с выездом на место;

- запрашивают необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в государственных органах, в других органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

- принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан;

- дают письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в п. 6.1.1., п. 6.1.8. настоящего Регламента;

- уведомляют гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в государственный орган, в другой орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

5.8. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

5.9. На обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте муниципального образования городской округ Судак Республики Крым в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

Предварительно текст ответа должен быть в обязательном порядке согласован с главой администрации либо его заместителями согласно курируемых направлений деятельности.

5.10. Требования к оформлению ответов:

5.10.1. Подготовленный в адрес заявителя ответ оформляется в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству.

5.10.2. В случае рассмотрения обращения с выездом на место в ответном документе должно быть отражено данное обстоятельство.

5.10.3. Ответ на обращение подписывается главой, первым заместителем, заместителями главы в соответствии с распределением обязанностей.

5.10.4. Ответному документу присваивается регистрационный номер поступившего на исполнение обращения.

6. РАБОТА С ОТДЕЛЬНЫМИ ВИДАМИ ОБРАЩЕНИЙ

6.1. Порядок рассмотрения отдельных обращений:

6.1.1. В случае если в письменном обращении не указана 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 подготовленном, 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.

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

6.1.3. Администрация или должностное лицо при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и/или имуществу должностного лица, а также членам его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом на обращения.

6.1.4. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

6.1.5. 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 государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

6.1.6. В случае поступления в администрацию или должностному лицу администрации письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

6.1.7. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, глава, первый заместитель, заместители главы, руководители структурных подразделений (если обращение было им адресовано), либо уполномоченное на то лицо, 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 администрацию или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

6.1.8. 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.

6.2. Порядок рассмотрения обращений депутатов, к которым приложены обращения граждан:

6.2.1. Депутатским письмом является обращение, оформленное, как правило, на бланке депутата и имеющее подпись депутата (депутатов).

6.2.2. Рассмотрение обращений депутатов, к которым приложены письма граждан, осуществляются в соответствии с законодательством Российской Федерации и Республики Крым о статусе депутата.

6.2.3. Поступающие в администрацию письма депутатов, к которым приложены обращения граждан, обрабатываются, регистрируются, направляются на рассмотрение Главе, первому заместителю, заместителям главы, руководителям структурных подразделений администрации в соответствии с настоящим Регламентом.

6.2.4. Администрация, должностные лица администрации обязаны дать депутату ответ на его обращение или представить запрашиваемые им документы или сведения согласно соответствующих нормативных актов о статусе депутата.

6.2.5. Ответ на обращение депутата должен быть подписан тем должностным лицом, которому направлено обращение, либо лицом, временно исполняющим его обязанности.

6.3. Обращения, переданные главе во время проведения его встреч с жителями города, регистрируются и рассматриваются в соответствии с требованиями Федерального закона от 02 мая 2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

6.4. Порядок рассмотрения обращения, поступившего в форме электронного документа:

6.4.1. Обращение, поступившее в администрацию или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в соответствии с настоящим Регламентом.

6.4.2. Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, оформляется в соответствии с правилами, установленными в отношении аналогичных документов на бумажном носителе, и направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

Для отправки ответа на обращение по электронной почте создается электронный образ документа с помощью сканирования ответа, оформленного на бумажном носителе.

Отправка электронного письма осуществляется с официального электронного адреса администрации.

6.4.3. После отправки электронной версии документа на оборотной стороне оригинала проставляется дата и время отправки, подпись и расшифровка подписи исполнителя либо распечатывается страница отправки почтового сообщения через информационно-телекоммуникационную сеть Интернет (где содержатся сведения об отправителе, получателе, дате и времени отправления, прикрепленных файлах), документ формируется в дело.

7. СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ПИСЬМЕННОГО ОБРАЩЕНИЯ

7.1. Письменное обращение, поступившее в администрацию или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

7.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного ч. 2 ст. 10 Федерального закона от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», глава, первый заместитель, заместители главы 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. Продление срока рассмотрения обращения осуществляется путем оформления служебной записки исполнителем обращения на имя главы, первого заместителя, заместителей главы в соответствии с их компетенцией.

Информация о продлении сроков рассмотрения обращения вносится специалистом по работе с обращениями граждан в электронную программу.

7.3. Обращение, поступившее в администрацию или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, в котором поставленные вопросы не требуют

дополнительного изучения и проверки, рассматривается в течение 15 (пятнадцати) календарных дней со дня регистрации обращения.

8. ОРГАНИЗАЦИЯ ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН

8.1. Личный прием граждан главой, первым заместителем, заместителями главы, руководителями структурных подразделений администрации или по их поручению другими должностными лицами, правомочными принимать решения по вопросам, отнесенным к их компетенции, осуществляется еженедельно в служебных кабинетах, в порядке очередности. Прием граждан главой осуществляется по предварительной записи.

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

Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан путем размещения данной информации в региональных средствах массовой информации, на официальном сайте муниципального образования городской округ Судак Республики Крым и информационных стендах.

8.2. Запись на личный прием к главе производится специалистом по работе с обращениями граждан орготдела при личном присутствии гражданина или по телефону.

Основанием записи на прием к главе являются предыдущие обращения в структурные подразделения администрации или к должностным лицам, которыми вопрос заявителя не был решен. В иных случаях гражданину рекомендуется предварительно обратиться к первому заместителю, заместителям главы, исходя из содержания его обращения и поставленных вопросов.

В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не относится к ведению администрации, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

8.3. Запись на повторный прием к главе осуществляется не ранее получения гражданином ответа на предыдущее обращение.

8.4. Для учета приема граждан главой и его заместителями, используются специальные журналы и карточки личного приема.

8.5. Подготовка приема осуществляется по окончании записи на прием. Формируются карточки личного приема, одновременно информация заявителя перепроверяется по компьютерной базе на предыдущие обращения по этому же вопросу и при наличии таковых из архива готовится подборка соответствующих документов. Специалистом по работе с обращениями граждан орготдела запрашивается любая дополнительная информация по вопросу заявителя в структурных подразделениях администрации, которые обязаны ее предоставить по первому требованию.

8.6. Глава для обеспечения квалифицированного решения поставленных гражданином вопросов привлекает к их рассмотрению специалистов администрации. Во время проведения приема граждан главой руководители структурных подразделений администрации или их заместители должны находиться на своих рабочих местах для оперативного решения вопросов в случае необходимости.

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

8.8. 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 дается устно в ходе личного приема.

8.9. В ходе личного приема гражданину отказывается в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

8.10. Результат рассмотрения обращения гражданина должен быть отражен в виде резолюции в карточке личного приема. Должностное лицо, осуществляющее прием, в карточке личного приема делает отметку «Разъяснено» в случае если заявителю даны исчерпывающие разъяснения и вопрос считается закрытым. Если вопрос требует

дополнительного рассмотрения, то руководитель в резолюции назначает исполнителя, излагает поручения и указывает контрольный срок их исполнения.

Если в резолюции не проставлен конкретный срок исполнения по вопросу, то контрольным сроком исполнения считается 30 дней от даты приема.

8.11. После окончания приема карточки личного приема с поручениями главы или его заместителей передаются исполнителям и ставятся на контроль специалистом по работе с обращениями граждан орготдела в течение одного рабочего дня.

В дальнейшем работа осуществляется так же, как и с письменными обращениями в соответствии с требованиями настоящего Регламента.

Письменные ответы на обращения, поступившие на личном приеме, подписывают должностные лица, осуществлявшие данный прием граждан.

9. КОНТРОЛЬ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ ОБРАЩЕНИЙ

9.1. Текущий контроль за своевременным рассмотрением обращений граждан администрации осуществляет орготдел и руководители структурных подразделений администрации.

9.2. Текущий контроль за исполнением обращений включает постановку обращения на контроль, регулирование хода исполнения, снятие исполненного обращения с контроля, направление исполненного обращения в дело, учет, обобщение и анализ хода и результатов исполнения обращений, информирование руководителей о состоянии исполнения обращений.

9.3. Контролю подлежат все зарегистрированные обращения, требующие исполнения.

9.4. Все движения контролируемого документа, передача его из одного структурного подразделения в другое отмечается орготделом в электронной программе с указанием фамилии исполнителя и даты передачи ему документа.

9.5. Письма граждан, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются. Контроль завершается только после окончательного ответа и принятия мер по разрешению предложений, заявлений и жалоб.

Обращения граждан считаются разрешенными, если рассмотрены поставленные в них вопросы и по ним приняты необходимые меры и даны ответы, соответствующие действующему законодательству.

9.6. Решение о снятии обращения с контроля принимается руководителем, первоначально рассмотревшим документ и давшем поручение по его исполнению, или другим должностным лицом администрации, ответственным за своевременное и правильное рассмотрение обращений. Снятие обращения с контроля оформляется надписью на документе «В дело», подписью лица, принявшего это решение, с указанием даты снятия обращения с контроля.

10. ОТПРАВКА КОРРЕСПОНДЕНЦИИ ПО ОБРАЩЕНИЯМ ГРАЖДАН

10.1. Отправляемая корреспонденция по обращениям граждан администраций, а также документы, отправляемые структурными подразделениями, осуществляется посредством почтовой или электронной связи. При отправлении корреспонденции почтовой связью в обязательном порядке составляется реестр почтовых отправлений по установленной форме с обязательным проставлением отметки почтового отделения о факте и дате приема корреспонденции.

10.2. Подписанные главой, первым заместителем, заместителями главы документы передаются исполнителями в орготдел для регистрации и отправки по назначению. При этом проверяется правильность оформления и адресования документов, наличие подписей, виз, приложений.

Отправляемые документы должны быть полностью оформленными, зарегистрированными, с указанием почтового адреса и (или) электронного адреса.

Количество экземпляров отправляемых документов должно соответствовать числу адресатов.

Неправильно оформленные документы возвращаются исполнителям для доработки.

Экземпляр зарегистрированного отправляемого документа остается в орготделе и оформляется на хранение в соответствии с номенклатурой дел.

Подлежащие отправке документы обрабатываются и отправляются по назначению орготделом в день их подписания или не позднее следующего рабочего дня.

11. АНАЛИЗ И ОБОБЩЕНИЕ ВОПРОСОВ, ПОДНИМАЕМЫХ В ОБРАЩЕНИЯХ

11.1. Аналитическая работа по обращениям граждан ведется заведующим сектором по работе с обращениями граждан и архивному делу орготдела во взаимодействии со структурными подразделениями администрации.

11.2. Орготдел на основе анализа и обобщения работы с обращениями граждан по итогам работы систематически готовит информацию о количестве и характере поступивших обращений граждан, принятых мерах по их разрешению, состоянию исполнительской дисциплины. В случае необходимости с целью улучшения работы по разрешению вопросов, затрагиваемых гражданами в обращениях, администрацией могут приниматься постановления (распоряжения) по данным направлениям.

12. ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В СТРУКТУРНЫХ ПОДРАЗДЕЛЕНИЯХ

12.1. Руководители структурных подразделений организуют работу с поступающими обращениями граждан, обеспечивают подготовку письменных ответов, контролируют своевременность, полноту и правильность рассмотрения обращений граждан.

12.2. В структурных подразделениях администрации городского округа ведение делопроизводства по письменным и устным обращениям граждан осуществляется работником, на которого возложены данные обязанности.

12.3. На ответственных за делопроизводство по обращениям граждан в структурных подразделениях возлагаются следующие функции:

- получение зарегистрированных обращений в орготделе;
- учет полученных обращений;
- передача обращений граждан на рассмотрение руководителю структурного подразделения;
- передача обращений граждан по резолюции руководителя непосредственным исполнителям;
- организация контроля исполнения обращений граждан;
- организация справочно-информационной работы по вопросам прохождения и исполнения обращений граждан;
- подготовка руководителю еженедельной информации о находящихся на исполнении обращениях граждан и состоянии исполнительской дисциплины;
- подготовка напоминаний исполнителям по срокам исполнения обращений граждан;
- передача исполненных обращений граждан в орготдел для отправки ответа заявителю и снятия с контроля, формирования дела и хранения.

13. ФОРМИРОВАНИЕ И ХРАНЕНИЕ ДЕЛ

13.1. Обращения граждан после их разрешения в обязательном порядке возвращаются в орготдел с ответом и прилагаемыми материалами для формирования дел и их хранения. Формирование и хранение дел у исполнителей запрещается.

13.2. Предложения, заявления, жалобы граждан, ответы на них и документы, связанные с их исполнением, документы по личному приему граждан формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

Документы внутри дела располагаются сверху вниз в хронологической, вопросно-логической последовательности или их сочетании. Каждое предложение, заявление, жалоба составляют в деле самостоятельную группу.

Переписка группируется за период календарного года и систематизируется в хронологической последовательности, документ-запрос помещается перед ответом-документом.

Появившиеся дополнительные материалы по вопросу, связанному с обращением, или повторное обращение подшиваются к первой группе материалов.

13.3. При формировании дел необходимо соблюдать следующие правила: включать в дело по одному экземпляру каждого документа; группировать в дело документы одного календарного года, исключение составляют переходящие дела; в дело не должны помещаться документы, подлежащие возврату, лишние экземпляры, черновики; дело должно содержать не более 250 листов, при толщине не более 4 см.

13.4. Срок хранения документов по обращениям граждан определяется в соответствии с Перечнем типовых управленческих архивных документов, образующихся в процессе деятельности государственных органов, органов местного самоуправления и организаций, с указанием сроков их хранения, утвержденного Приказом Федерального архивного агентства (Росархива).

13.5. Дела выдаются во временное пользование сотрудникам структурных подразделений на срок не более 10 дней. После истечения указанного срока дело должно быть возвращено на место его хранения.

Сторонним организациям дела выдаются на основании их письменных запросов с разрешения руководителя аппарата на срок не более одного месяца. Выдача дел оформляется актом.

По письменной просьбе гражданина ему могут быть выданы для ознакомления письменные ответы, поступившие в администрацию из государственных органов, органов местного самоуправления в связи с его предыдущим письменным обращением, а также копия письменного ответа о результатах рассмотрения его обращения в администрации. Ознакомление гражданина с вышеуказанными материалами, а также выдача гражданину копии письменного ответа на его обращение осуществляется орготделом по предъявлению документа, удостоверяющего личность заявителя и по согласованию с руководителем аппарата. В деле делается отметка о выдаче копии ответа, а также об ознакомлении с материалами (с подписью заявителя и указанием даты).

13.6. Орготдел ведёт учет документов, сформированных в дело и выданных на временное пользование специалистам.

13.7. Архивные дела, срок хранения которых истек, подлежат уничтожению в порядке, установленном Инструкцией по делопроизводству.

13.8. Ответственность за сохранность дел по обращениям граждан и использование их в справочных целях в администрации возлагается на заведующего сектором по работе с обращениями граждан и архивному делу орготдела, руководителей структурных подразделений администрации и должностных лиц, работающих с обращениями граждан.

Руководитель аппарата
администрации города Судака



А.А. Бобоустоева

Начальник отдела организационного
обеспечения, делопроизводства, контроля
и обращения граждан администрации города Судака



И.В. Демьяненко