**Порядок работы с обращениями граждан**

ПРАВИЛА

рассмотрения письменных и устных обращений граждан в администрации

Карабашского городского округа

**1. Общие положения**

1.Настоящие Правила призваны обеспечить соблюдение и защиту конституционных прав граждан на беспрепятственное обращение к главе Карабашского городского округа, его заместителям с предложениями, заявлениями, жалобами, за реализацией и защитой своих прав, свобод и охраняемых законом интересов как устно, так и письменно, как индивидуально, так и коллективно, как лично, так и через средства связи и массовой информации.

Правовую основу настоящих Правил составляют Конституция Российской Федерации, Устав (Основной Закон) Челябинской области, Федеральный закон от 2 мая 2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и иные нормативные правовые акты, регулирующие правоотношения в данной сфере.

2. Обращения граждан поступают письменно (письмо, телеграмма, интернет) и устно

 ( личный прием) в виде заявлений, предложений и жалоб.

**Обращение гражданина** (далее – обращения) - индивидуальные или коллективные заявления, предложения, жалобы, изложенные в письменной или устной форме.

**Заявление** - обращение по поводу реализации прав и свобод граждан, закрепленных законодательством Российской Федерации и Челябинской области, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления, должностных лиц.

**Жалоба** – обращение по поводу восстановления или защиты нарушенных прав, свобод и законных интересов, либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

**Предложение** - обращения, направленные на улучшение деятельности органов и должностных лиц, на совершенствование правовой основы государственной и общественной жизни, на решение вопросов экономической, политической, социально-культурной и других сфер деятельности общества и государства.

**Коллективное обращение** - обращение двух или более граждан, в том числе обращения, принятые на митингах и собраниях.

**Повторное обращение** - обращение, поступившие от одного и того же лица (группы лиц) по одному и тому же вопросу, в случае если со времени подачи первого обращения истек срок рассмотрения данного обращения, установленный федеральным законодательством, или обратившийся не согласен с принятым по его обращению решением.

3. Организация работы с устными и письменными обращениями граждан в администрации Карабашского городского округа возлагается на сектор по работе с обращениями граждан (далее отдел), который является структурным подразделением администрации Карабашского городского округа.

4. Основными принципами организации названной деятельности являются демократичность, законность, доступность, гласность, равенство граждан при обращении, своевременность и полнота рассмотрения обращений граждан.

5. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от
других видов делопроизводства.

**II. Прием, регистрация и рассмотрение обращений**

6. Письменные обращения граждан и документы, связанные с их рассмотрением, поступают лично от заявителей - непосредственно в отдел.

7. Письменные обращения, как правило, должны содержать следующую информацию: кому адресовано письмо, изложение существа обращения, сведения, по которым можно установить личность (личности) обратившихся граждан, дату составления обращения и личную подпись (подписи) обратившихся.

8. Приложенные к обращению документы (паспорта, трудовые книжки, и т.п.), денежные знаки, ценные бумаги на хранение не принимаются (составляется акт с 3 подписями: начальник отдела, специалисты отдела).

9. Акт составляется, если в конверте нет документа, упомянутого автором письма, а также на заказные письма с уведомлением, в которых при вскрытии не обнаружилось письменного вложения.

10. Обращения учитываются с помощью автоматизированной информационной системы «Обращения граждан» (далее АИС «Обращения граждан»).

11. Письменные обращения регистрируются в день их поступления с указанием даты поступления и регистрационного номера в регистрационной карточке.

12. На копии обращения, по просьбе гражданина, ставится дата и подпись специалиста, принявшего обращение лично.

13. Обращения перенаправляются по принадлежности в течение 7 дней, с уведомлением гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой орган государственной власти, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

14. Письменные обращения проверяются на повторность, в случае подтверждения к обращению прилагаются материалы предыдущих рассмотрений.

15. Письменные обращения ежедневно передаются на рассмотрение главе Карабашского городского округа и его заместителям (с проектом резолюции ; в соответствии с распределением обязанностей по регламенту).

**16. Авторам писем в течение 7 дней со дня регистрации направляется почтовая карточка, где указан регистрационный номер, дата регистрации, Ф.И.О. руководителя администрации Карабашского городского округа, рассмотревшего обращение, исполнители поручения, Ф.И.О. и телефон специалиста отдела, курирующего обращение.**

**17. Не уведомляются авторы письменных обращений, в которых не указаны фамилия гражданина, направившего обращение и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ.**

18. В случае необходимости заявители должны предоставить дополнительную информацию, доказательства (любые достоверные фактические данные) или указать место их нахождения.

19. При официальном запросе организации обязаны предоставить документы и другие материалы в качестве доказательства в 15 -дневный срок для объективного разрешения вопроса.

20. Обстоятельства, которые признаны общеизвестными, не доказываются.

21. Факты, установленные вступившим в законную силу решением или приговором суда, не подлежат повторному доказательству.

22. Обращения, поступившие по информационным системам общего пользования, подлежат рассмотрению в порядке, установленном настоящими правилами.

**III. Сроки рассмотрения обращений**

23. Обращения граждан направляются исполнителям не позднее, чем в 5-дневный срок со дня регистрации в отделе. Исключение могут составлять обращения, требующие дополнительной проработки.

24. Обращения граждан рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации.

25. Обращения, не требующие дополнительного изучения и проверки, рассматриваются безотлагательно, но не позднее 15 дней со дня их регистрации.

26. Срок рассмотрения обращений требующих специальной проверки, востребования дополнительных материалов, либо принятия других мер может быть продлен, но не более, чем на 30 дней. В этом случае необходимо уведомить о продлении срока рассмотрения гражданина и орган государственной власти, должностное лицо, направившее данное обращение по компетенции (если таковое имеется).

27. Должностное лицо может установить сокращенные сроки рассмотрения обращений для отдельных категорий граждан.

28. Обращения, касающиеся вопросов защиты прав ребенка, предложения по предотвращению возможных аварий, катастроф и иных

чрезвычайных ситуаций рассматриваются безотлагательно и должны быть завершены в сроки, установленные действующим законодательством.

29. Обращения, поступившие из Администрации Президента Российской Федерации, из аппарата Правительства Российской Федерации, Администрации Губернатора Челябинской области, от депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Законодательного Собрания Челябинской области, из редакций средств массовой информации рассматриваются в сроки, установленные действующим законодательством.

**IV. Работа с некоторыми видами обращений**

30. Депутатским является обращение, оформленное на бланке депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутата Законодательного собрания Челябинской области. Обращения ставятся на контроль.

31 Ответ не дается на письменное обращение, в котором не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ. Обращение регистрируется и за подписью заместителя Главы списывается «в дело».

Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с компетенцией.

32. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

33. Обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи оставляется без ответа по существу поставленных в нем вопросов.

Гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом на обращение.

34. Ответ на обращение не дается, если текст письменного обращения не поддается прочтению. Обращение не подлежит направлению на рассмотрение в соответствии с компетенцией, о чем, сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

35. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель государственного органа или органа местного самоуправления, должностное лицо 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 один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

36. 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.

Если причины, по которым ответ по существу поставленных вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение.

**V. Работа с обращениями, поставленными на контроль**

37. Контроль осуществляется за исполнением поручений по обращениям, поступившим из Администрации Президента Российской Федерации, из аппарата Правительства Российской Федерации, от депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Законодательного Собрания Челябинской области, из редакций средств массовой информации с личного приема Главы Администрации Карабашского городского округа и его заместителей.

38. На контроль ставятся обращения граждан, в которых сообщается о конкретных нарушениях их законных прав и интересов, коллективные, повторные обращения.

39. За 5 дней до истечения срока рассмотрения обращения делается напоминание исполнителям о необходимости своевременного ответа, в случае истечения срока и неполучения ответа направляется предупреждение о нарушении установленного срока.

При необходимости готовится служебная записка руководству за подписью начальника отдела о нарушении сроков исполнения поручения.

40. Если работа по выполнению поручения руководителя требует более длительного изучения вопроса, специальной проверки, привлечения значительных материально-технических ресурсов, исполнитель письменно просит продлить срок рассмотрения обращения и дает промежуточный ответ на имя руководителя давшего поручение.

Заявитель (заявители) извещается о продлении срока в течение 5 дней.

41. В случае продления срока рассмотрения обращения в АИС «Обращениях граждан» производится соответствующая корректировка.

42.Обращения граждан, на которые даются промежуточные ответы с контроля не снимаются.

43.0твет об исполнении поручения подписывается руководителем организации, куда направлялось обращение на рассмотрение с обязательной ссылкой на регистрационный номер и дату обращения.

44.Ответы должны содержать конкретную и четкую информацию по вопросам, поставленным гражданами в обращении.

45.В ответе на контрольное обращение должно быть указано, что заявитель проинформирован о принятом решении.

46.При наличии отметки «контроль вышестоящих организаций» к ответу прикладывается оригинал рассмотренного обращения гражданина.

47.Ответы, снятые с контроля, помещаются в архив, требующие дополнительной работы возвращаются исполнителям.

**VI. Архивные документы**

48. Архивные документы хранятся в хронологическом порядке 5 лет

49. Документы граждан, обратившихся в Правительство Челябинской области два и более раз, хранятся в архиве по регистрационному номеру последней переписки.

50. Исполнителям запрещается изымать из переписки документы, ответы организаций.

VIII. Информационно-аналитическая и методическая работа

51. Информационно-справочная работа заключается в создании информационного фонда (отбор и накопление материалов для подготовки аналитических материалов), подготовке статистической информации, представлении материалов в СМИ, информировании населения о графике приема граждан руководителями Администрации Карабашского городского округа.

52. Информационно-аналитическая работа заключается в оперативном и периодическом информировании Главы Администрации Карабашского городского округа и его заместителей о характере устных и письменных обращений граждан, социальном составе заявителей, результатах рассмотрения вопросов, которые ставят граждане в письмах и на личном приеме и т.п.

53. Объем информационно-аналитических сообщений, как правило, не должен превышать трех машинописных страниц (не считая возможного приложения).

54. Материалы информационно-аналитической и методической работы накапливаются и систематизируются в архиве отдела (отдельно от архива обращений граждан) по направлениям работы.

Ответственность за выполнение настоящих Правил возлагается на начальника отдела. На специалиста отдела возлагается ответственность за выполнение настоящих Правил на конкретных участках в соответствии с должностными регламентами.