



АДМИНИСТРАЦИЯ ДАЛЬНЕГОРСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА ПРИМОРСКОГО КРАЯ

РАСПОРЯЖЕНИЕ

17 декабря 2020 г.

г. Дальнегорск

№ 301-ра

О внесении изменений в распоряжение администрации от 10.06.2015 № 150-ра «Об организации работы по рассмотрению обращений граждан в администрации Дальнегорского городского округа»

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», руководствуясь Уставом Дальнегорского городского округа,

1. Внести в распоряжение администрации от 10.06.2015 № 150-ра «Об организации работы по рассмотрению обращений граждан в администрации Дальнегорского городского округа» (с изменениями от 10.09.2015 № 248-ра, от 03.05.2016 № 130-ра) изменения, изложив Положение об организации работы по рассмотрению обращений граждан в администрации Дальнегорского городского округа» в новой редакции (прилагается).

2. Уполномочить первого заместителя главы администрации Дальнегорского городского округа, заместителей главы администрации Дальнегорского городского округа на рассмотрение обращений по вопросам, относящимся к их компетенции (в том числе: направление обращений на исполнение, указание поручений, принятие решений о продлении срока рассмотрения обращений, организация подготовки ответов на обращения, подписание ответов на обращения, контроль за соблюдением срока и порядка рассмотрения обращений и т.д.), в соответствии с Положением об организации работы по рассмотрению обращений граждан в администрации Дальнегорского городского округа, утвержденным настоящим распоряжением.

3. Лица, указанные в пункте 2 настоящего распоряжения, несут предусмотренную законодательством Российской Федерации ответственность за нарушение порядка и сроков рассмотрения обращений граждан.

4. Настоящее распоряжение вступает в силу с 1 января 2021 года.

5. Разместить настоящее распоряжение на официальном сайте
Дальнегорского городского округа

Глава Дальнегорского
городского округа



А.М. Тербилов

Приложение

УТВЕРЖДЕНО

распоряжением администрации
Дальнегорского городского округа
от 17.12.2020 № 301-ра

ПОЛОЖЕНИЕ

об организации работы по рассмотрению обращений граждан в администрации Дальнегорского городского округа

1. Общие положения

1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» в целях определения порядка рассмотрения обращений граждан (далее – обращения), поступивших в администрацию Дальнегорского городского округа на имя Главы Дальнегорского городского округа, первого заместителя главы администрации Дальнегорского городского округа, заместителей главы администрации Дальнегорского городского округа.

2. Обращения рассматриваются Главой Дальнегорского городского округа, первым заместителем главы администрации Дальнегорского городского округа, заместителями главы администрации Дальнегорского городского округа (далее также – должностные лица администрации), в компетенцию которых входит решение вопросов, содержащихся в обращениях (в соответствии с распределением обязанностей).

3. Организацию учета, систематизации, рассмотрения и обобщения обращений, личного приема граждан в администрации Дальнегорского городского округа, ведение делопроизводства по обращениям осуществляет управление делами администрации Дальнегорского городского округа (далее – управление делами).

2. Порядок рассмотрения обращений граждан, поступивших в письменной форме или в форме электронного документа

2.1. Прием и регистрация поступивших обращений

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

5. Все письменные обращения, поступившие в администрацию Дальнегорского городского округа, на имя Главы Дальнегорского городского округа, заместителей главы администрации и документы, связанные с их рассмотрением, направляются в управление делами.

Письменные обращения, поступившие в структурные подразделения администрации Дальнегорского городского округа, перенаправляются ими в управление делами в течение одного рабочего дня с момента поступления.

6. При приеме и первичной обработке документов производится проверка правильности адресования, оформления и доставки, целостности упаковки, наличия указанных вложений. Конверты к письмам сохраняются в тех случаях, когда только по ним можно установить адрес отправителя или по штемпелю подтвердить время отправления, получения письма, а также в других необходимых случаях.

7. Поступившие документы (паспорта, военные билеты, трудовые книжки, пенсионные удостоверения и другие документы подобного рода) подкалываются к тексту письма. В случае отсутствия текста письма специалистом управления делами составляется соответствующая справка с указанием даты и личной подписью. Справка приобщается к поступившим документам.

При поступлении писем, где указано приложение документов, которые фактически полностью или частично отсутствуют, делается отметка об их отсутствии.

8. Поступившие в управление делами письменные обращения регистрируются в течение трех дней с момента поступления в журнале регистрации письменных обращений граждан на бумажном носителе.

9. При регистрации обращений:

- письму присваивается регистрационный номер и дата;
- указываются фамилия, имя, отчество заявителя (в именительном падеже) и его адрес. Если письмо подписано двумя и более авторами, то регистрируется автор, в адрес которого просят направить ответ. Такое обращение считается коллективным. Коллективными являются также обращения, поступившие от имени коллектива организации.

- если письмо перенаправлено, то указывается, откуда оно поступило, проставляется дата и исходящий номер сопроводительного письма.

10. На поступившие в управление делами обращения проставляется регистрационный штамп в правом нижнем углу первой страницы письма, фиксирующий номер и дату поступления документа. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть поставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

11. На все поступающие в управление делами письменные обращения заполняются регистрационно-контрольные карточки, в которых указывается регистрационный номер и дата обращения, кому направлено и сроки исполнения документа.

12. На коллективных обращениях в правом верхнем углу на регистрационно-контрольной карточке делается отметка «Коллективное».

13. Обращение проверяется на повторность, неоднократность.

Повторным считается второе обращение одного(их) и того(их) же автора(ов)/заявителя в администрацию Дальнегорского городского округа, к одному и тому же должностному лицу по одному и тому же вопросу.

Неоднократное обращение - второе и более обращение одного(их) и того(их) же автора(ов) в администрацию Дальнегорского городского округа, к одному и тому же должностному лицу по одному и тому же вопросу (подвопросу).

Повторное, неоднократное обращение регистрируется также как и первичное, а также через дробь присваивается номер предыдущего обращения. В правом верхнем углу на регистрационно-контрольной карточке делается отметка «Повторно».

2.2. Направление обращений на рассмотрение

14. Зарегистрированные обращения направляются на рассмотрение Главе Дальнегорского городского округа, должностным лицам администрации, в компетенцию которых входит решение вопросов, содержащихся в обращениях (в соответствии с распределением обязанностей).

15. Обращения, направляемые на исполнение нескольким исполнителям (далее - соисполнители), передаются первому исполнителю в оригинале, последующим – в копиях. Необходимое количество копий документов для отправки подготавливается специалистом управления делами.

16. В случае если обращение, по мнению исполнителя, направлено не по принадлежности, он в двухдневный срок возвращает обращение должностному лицу давшему поручение, указывая при этом исполнителя, которому, по его мнению, следует направить обращение.

17. В случае если вопрос, поставленный в письменном обращении, не находится в компетенции администрации Дальнегорского городского округа, то обращение в течение семи дней со дня регистрации направляется 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, когда текст обращения не поддается прочтению.

В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

18. В случае если для рассмотрения обращения необходимы дополнительные документы и материалы, направляется запрос в компетентный орган с просьбой предоставить необходимые сведения.

Государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо по направленному запросу обязаны в течение 15 дней предоставить запрашиваемую информацию, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

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

20. Письменное 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 Губернатору Приморского края с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, если текст обращения не поддается прочтению.

21. Обращения, направленные не по принадлежности государственными органами, органами местного самоуправления, должностными лицами, возвращаются отправителям.

2.3. Рассмотрение обращений

22. Письменное обращение, поступившее в администрацию Дальнего городского округа или должностному лицу администрации в соответствии с компетенцией, рассматривается в сроки, определенные Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», в течение 30 дней со дня регистрации.

23. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения в государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней.

24. Решение о продлении срока рассмотрения обращения принимает Глава Дальнего городского округа или должностное лицо администрации, рассматривающее обращение. Гражданин, направивший обращение, уведомляется о продлении срока его рассмотрения.

25. На регистрационно-контрольной карточке к поступившему обращению Глава Дальнего городского округа или должностное лицо администрации, рассматривающее обращение, указывает поручение.

Поручение должно содержать: фамилии и инициалы лиц (исполнителей), которым дается поручение, лаконично сформулированный текст, предписывающий действие, порядок и срок исполнения, подпись с расшифровкой и датой. Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения. Запрещается делать резолюции и надписи на письменных обращениях граждан.

26. Должностное лицо администрации, которому поручено рассмотрение обращения:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

- 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;

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

- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в разделе 2.5 настоящего Положения;

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

2.4. Подготовка и направление заявителям ответов на обращения

28. Подготовка ответа заявителю осуществляет исполнитель.

При рассмотрении обращения несколькими исполнителями, контроль за сроками исполнения, а также централизованную подготовку ответа заявителю осуществляет исполнитель, указанный в поручении первым (далее - ответственный исполнитель).

Соисполнители не позднее 7 дней до истечения срока исполнения поручения по обращению обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

29. Исполнитель при подготовке ответа:

1) четко, последовательно, кратко и исчерпывающе излагает ответы на все поставленные вопросы в обращении, раскрывает установленные обстоятельства по всем доводам заявителя, указанным в обращении, раскрывает все установленные обстоятельства;

2) указывает, какие меры приняты к виновным лицам для защиты и восстановления нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителей при подтверждении фактов, изложенных в обращении;

3) указывает, по каким причинам, со ссылкой на конкретные нормы права, вопрос, содержащийся в обращении, не может быть удовлетворен;

4) разъясняет порядок реализации прав, свобод и законных интересов заявителя со ссылкой на конкретные нормы права;

5) представляет информацию о полученных сведениях в случае, если рассмотрение обращения производилось с выездом на место.

30. Ответы на обращения граждан оформляются в письменном виде на бланке администрации Дальнегорского городского округа.

31. Ответ должен быть адресован автору обращения. Ответ на коллективное обращение адресуется заявителю, в адрес которого просят направить ответ, с указанием «для ознакомления заявителей».

32. При ответе на обращения граждан, поступивших из иных органов власти или организаций, оформление второго адресата должно быть официальным, без указания конкретного руководителя.

33. Если в письме содержится просьба о возврате подлинников документов, прилагаемых к обращению, то они прилагаются к ответу. В ином случае, они остаются в деле.

35. Ответы на обращения подписываются Главой Дальнегорского городского округа, первым заместителем главы администрации Дальнегорского городского округа, заместителями главы администрации Дальнегорского городского округа, рассматривавшими обращения (в соответствии с распределением обязанностей).

36. Ответы на обращения граждан подлежат регистрации в журнале регистрации исходящей корреспонденции. На угловом штампе бланка указывается регистрационный номер, дата регистрации, ссылка на номер обращения или сопроводительного письма организации, направившей обращение на исполнение.

37. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме.

38. На поступившее 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 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте органов местного самоуправления Дальнегорского городского округа в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

39. Подлинники обращений граждан в федеральные органы, органы государственной власти, органы местного самоуправления возвращаются только при наличии на них штампа «Подлежит возврату» или специальной отметки в сопроводительном письме.

40. После завершения рассмотрения письменного обращения и оформления ответа все материалы, относящиеся к рассмотрению, передаются в управление делами для отражения хода исполнения обращения в журнале регистрации обращений граждан, а также для формирования дела, включенного в номенклатуру дел на хранение в течение 5 лет.

Исполнитель привлекается к дисциплинарной ответственности в случае утраты документов, связанных с рассмотрением обращений.

41. Итоговое оформление дел для архивного хранения осуществляется в соответствии с требованиями инструкции по делопроизводству.

2.5. Рассмотрение отдельных обращений

42. 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.

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

44. Письменное обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов, при этом гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

45. 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 обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

46. 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.

47. 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 Дальнегорского городского округа, должностное лицо 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 администрацию Дальнегорского городского округа или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

48. В случае поступления в администрацию Дальнегорского городского округа или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте органов местного самоуправления Дальнегорского городского округа 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.

49. 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.

3. Организация личного приема граждан

50. Прием граждан проводится Главой Дальнегорского городского округа или по его поручению его заместителями, правомочными принимать решения по вопросам, отнесенным к их компетенции, не реже одного раза в месяц, в соответствии с Уставом Дальнегорского городского округа.

51. Прием граждан проводится в служебном кабинете Главы Дальнегорского городского округа, в рабочий день в первый понедельник месяца с 15.00 час. В случае отсутствия Главы Дальнегорского городского округа (отпуск, командировка и т.п.), прием по личным вопросам может быть перенесен на следующий понедельник.

52. Запись на прием производится специалистом управления делами при личном обращении гражданина в приемную администрации Дальнегорского городского округа или по телефону 8(42373) 3-20-77 в рабочие дни и прекращается за один рабочий день до даты приема.

53. Специалист управления делами регистрирует следующие сведения о гражданине - фамилия, имя, отчество, адрес, номер контактного телефона (при наличии), содержание устного обращения.

54. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации, специалист управления делами, осуществляющий запись на прием, может дать разъяснение гражданину, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

55. Запись на повторный прием осуществляется не ранее получения гражданином ответа на предыдущее обращение.

56. Личный прием граждан осуществляется в порядке очередности, согласно записи на прием, по предъявлению документа, удостоверяющего личность.

Герои Советского Союза, герои Российской Федерации и полные кавалеры ордена Славы, инвалиды и участники Великой Отечественной войны, члены Совета Федерации, депутаты Государственной Думы, депутаты Думы Дальнегорского городского округа, лица, удостоенные звания «Почётный житель Дальнегорского городского округа», а также беременные женщины, женщины с детьми до трех лет принимаются вне очереди.

57. Личный прием граждан производится с учетом числа записавшихся на прием с расчетом, чтобы время приема каждого гражданина не превышало 20 минут. Специалист управления делами обязан во время предварительной записи предупредить гражданина о длительности приема.

58. Во время личного приема каждый гражданин имеет возможность изложить свое обращение устно либо в письменной форме.

59. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина на бумажном носителе.

60. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

61. 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.

62. Должностное лицо администрации при рассмотрении обращений граждан, в пределах своей компетенции, может приглашать на прием специалистов управлений и отделов администрации Дальнегорского городского округа, создавать комиссии для проверки фактов, изложенных в обращениях, проверять исполнение ранее принятых ими решений по обращениям граждан; поручать рассмотрение обращения руководителям муниципальных учреждений и предприятий, кроме органов и должностных лиц, решения и действия (бездействие) которых обжалуются, и принимать решение о постановке на контроль обращения гражданина.

63. Во время личного приема должностное лицо администрации вправе направить гражданина на беседу в соответствующие управления и отделы администрации Дальнегорского городского округа.

64. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации Дальнегорского городского округа или должностного лица администрации, гражданину дается разъяснение, куда ему следует обратиться.

65. По окончании личного приема должностное лицо администрации доводит до сведения гражданина свое решение или информирует о том, кому будет поручено

рассмотрение и принятие мер по его обращению, а также, откуда он получит ответ, либо разъясняет где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение.

66. После завершения личного приема должностным лицом администрации и согласно его поручениям, зафиксированным в карточке личного приема гражданина, в срок не более 3 дней специалист Управления делами доводит поручение о рассмотрении обращения до исполнителя.

67. При нарушении гражданином общественного порядка принимаются меры к пресечению указанных действий и вызываются представители органов внутренних дел.

68. Материалы с личного приема граждан хранятся в течение 5 лет, а затем уничтожаются в соответствии с требованиями инструкции по делопроизводству.

4. Постановка обращений граждан на контроль

69. На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, а также обращения по вопросам, имеющим большое общественное значение. Постановка обращений на контроль также производится в целях устранения недостатков в работе администрации Дальнегорского городского округа, выявления принимавшихся ранее мер в случае повторных (многократных) обращений граждан.

70. В обязательном порядке осуществляется контроль за исполнением поручений Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, руководителя Администрации Президента Российской Федерации, Полномочного представителя Президента РФ в Дальневосточном федеральном округе, Губернатора Приморского края и вице-губернаторов края, Правительства Приморского края, председателя Законодательного Собрания Приморского края, Уполномоченного по правам человека в Приморском крае о рассмотрении обращений граждан. В этом случае на контрольной карточке проставляется отметка «Особый контроль».

71. В случае, если в ответе указывается, что вопрос, поставленный гражданином в обращении будет решен в течение определенного периода времени, такое обращение может быть поставлено на дополнительный контроль.

5. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения

72. Специалист управления делами обязан предоставить гражданину сведения по вопросам рассмотрения личного обращения.

73. Сведения предоставляются по следующим вопросам:

- о получении обращения и направлении его на рассмотрение в уполномоченный орган;
- об отказе в рассмотрении обращения;
- о продлении срока рассмотрения обращения;

- о результатах рассмотрения обращения.

6. Ответственность уполномоченных должностных лиц за исполнение работы по рассмотрению обращений граждан

75. Лица, виновные в нарушении порядка и сроков рассмотрения обращений граждан, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

76. Сведения, содержащиеся в обращениях, а также персональные данные заявителя могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, работающего с обращением. Запрещается разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни обратившихся граждан без их согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в иные организации или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов.