

# **ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДСКОГО ОКРУГА ВИЧУГА

01 февраля 2024 г. № 56

**Об утверждении порядка рассмотрения обращений граждан**

**в администрации городского округа Вичуга**

В соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003г. №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», руководствуясь Уставом городского округа Вичуга, ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить порядок рассмотрения обращений граждан в администрации городского округа Вичуга (приложение).

2. Опубликовать настоящее постановление в Вестнике органов местного самоуправления и разместить на официальном сайте администрации городского округа Вичуга в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации Юрышева А.Д.

**Глава городского округа Вичуга П.Н. Плохов**

Приложение

к постановлению администрации

городского округа Вичуга от 01.02.2024 г. № 56

**Порядок рассмотрения обращений граждан**

**в администрации городского округа Вичуга**

**I. Общие положения**

1.1. Порядок рассмотрения обращений граждан   
в администрации городского округа Вичуга (далее соответственно – Порядок, Орган власти) определяет организацию рассмотрения индивидуальных   
и коллективных обращений граждан, включая организацию личного приема граждан, контроля за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, анализа и обобщения информации, содержащейся в них, проверку состояния работы с обращениями граждан в Органе власти.

1.2. Положения настоящего Порядка распространяются на обращения граждан, поступающие в Орган власти в письменной форме или в форме электронного документа, а также в форме устного личного обращения   
к должностному лицу во время приема граждан (далее – обращения), подлежащие рассмотрению в соответствии с Федеральным [законом](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=314820&dst=100051&field=134&date=06.06.2022) от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Закон) и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации и Ивановской области.

1.3. Должностные лица Органа власти, осуществляющие рассмотрение обращений в соответствии с их должностными регламентами, несут установленную законодательством Российской Федерации ответственность.

1.4. Делопроизводство по обращениям граждан осуществляется документоведом МКУ «Управление административными зданиями и транспортом».

1.5. Обработка персональных данных обратившихся в Орган власти граждан обеспечивается в соответствии с [правилами](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=369771&dst=100015&field=134&date=06.06.2022) обработки персональных данных, установленных в Органе власти.

1.6. Обращения, поступившие в Орган власти, подлежат обязательному приему, регистрации и рассмотрению в соответствии с компетенцией Органа власти.

**II. Информирование граждан о порядке**

**рассмотрения обращений**

2.1. Справочная информация о контактных телефонах структурных подразделений Органа власти, почтовом адресе, факсе, месторасположении   
и режиме работы Органа власти размещена на официальном сайте Органа власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – официальный сайт Органа власти).

2.2. Прием письменных обращений при личном обращении граждан осуществляется в приемной (в структурном подразделении, уполномоченным лицом) Органа власти по адресу: Ивановская область, г. Вичуга, ул. 50 лет Октября, д.15.

2.3. Гражданин может получить информацию о факте поступления   
его обращения, входящих регистрационных реквизитах, наименовании структурного подразделения Органа власти, ответственного за его рассмотрение, по телефону или при личном посещении Органа власти.

2.4. График личного приема граждан размещается   
в соответствующем разделе на официальном сайте Органа власти   
и при входе в Орган власти.

2.5. Справочные, статистические и аналитические материалы, касающиеся работы с обращениями, размещаются на официальном сайте Органа власти   
в соответствии с установленной периодичностью.

2.6. По письменной просьбе гражданин может быть ознакомлен   
с документами и материалами, касающимися рассмотрения его обращения,   
при условии соблюдения требований Закона и предъявлении документа, удостоверяющего личность.

**III. Прием и регистрация обращений**

3.1. Поступление документов в Орган власти осуществляется средствами почтовой, фельдъегерской связи, по факсу или нарочно, по электронным каналам связи: на официальный адрес электронной почты, путем заполнения специальной формы на официальном сайте Органа власти в сети «Интернет».

3.2. Поступившие в Орган власти письменные обращения и обращения   
в форме электронного документа принимаются и передаются на первичное рассмотрение и регистрацию должностному лицу, ответственному за работу с обращениями в Органе власти.

3.3. В целях обеспечения безопасности при работе с письменными обращениями они подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру уполномоченными лицами Органа власти. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверте (бандероли, посылке) работа   
с письменным обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств   
и принятия соответствующего решения руководителем Органа власти.

3.4. При приеме письменных обращений и документов, связанных   
с их рассмотрением, уполномоченными лицами Органа власти:

а) проверяется правильность адресности корреспонденции;

б) сортируются телеграммы;

в) вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются);

г) поступившие с письмом документы (паспорт, военный билет, трудовая книжка, сведения о трудовой деятельности на бумажном носителе, заверенные надлежащим образом, пенсионное удостоверение, фотографии и другие приложения к письму) подкалываются под скрепку после текста письма, затем подкалывается конверт.

3.5. Регистрация обращений осуществляется отдельно от иной входящей корреспонденции в системе электронного документооборота (далее – СЭДО).

3.6. На каждое поступившее в Орган власти обращение заводится отдельная регистрационно-контрольная карточка (далее – РКК).

3.7. При регистрации в СЭДО входящему обращению присваивается регистрационный номер, который должен содержать порядковый номер в рамках учетного года, порядковое обозначение Органа власти в соответствии с СЭДО, номер дела в соответствии с номенклатурой дел в Органе власти.

3.8. На зарегистрированном письменном обращении на лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу в свободном от текста поле проставляются регистрационные дата и номер обращения.

3.9. При регистрации обращений проверяются установленные реквизиты письма, наличие указанных автором вложений и приложений, а также осуществляются действия в СЭДО по проверке поступивших обращений   
на повторность.

3.10. Не считаются повторными обращения одного и того же лица   
по разным вопросам.

**IV. Организация рассмотрения обращений в структурных**

**подразделениях Органа власти**

4.1. Поступившие обращения после регистрации в зависимости   
от содержания могут быть доложены руководителю Органа власти.

4.2. Рассмотрение обращений, доложенных руководителю Органа власти, ставится на особый контроль.

4.3. По обращению, поступившему в Орган власти, принимается одно   
из следующих решений:

- принять к рассмотрению Органом власти по компетенции и направить   
в соответствующие структурные подразделения Органа власти для рассмотрения,

- направить обращение в иные органы государственной власти, органы местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

4.4. Решение руководителя Органа власти или иного уполномоченного должностного лица оформляется резолюцией в СЭДО.

4.5. В случаях, когда обращение направляется для рассмотрения двум или нескольким структурным подразделениям или должностным лицам Органа власти, ответственным исполнителем является структурное подразделение или должностное лицо Органа власти, указанное в резолюции первым (далее соответственно – структурное подразделение, ответственный исполнитель). Ответственный исполнитель осуществляет сбор соответствующей информации   
от других исполнителей, указанных в резолюции (далее – структурное подразделение - соисполнитель), а также ему предоставляется право инициативного запроса необходимой информации от других структурных подразделений Органа власти, не указанных в качестве соисполнителей.

4.6. Направление копий обращения (в том числе в СЭДО) ответственному исполнителю и соисполнителям, а также хранение оригиналов обращений   
в текущем архиве Органа власти обеспечивает должностное лицо, ответственное за работу с обращениями в Органе власти.

4.7. Передача обращений из одного структурного подразделения Органа власти в другое осуществляется только через ответственного за работу   
с обращениями граждан на основании резолюции руководителя структурного подразделения Органа власти либо на основании специальной служебной записки, в которых указываются причина возврата и наименование структурного подразделения Органа власти, которому необходимо направить обращение   
для рассмотрения.

4.8. Структурные подразделения - соисполнители в соответствии   
со сроками, установленными в резолюции и отведенными на подготовку ответа гражданину, представляют ответственному исполнителю предложения   
для включения в проект ответа или сообщают об их отсутствии.

4.9. В случае если данных, указанных в обращении, недостаточно   
для принятия окончательного решения, ответственным исполнителем принимаются меры с целью получения необходимых материалов для заключения и обоснованного принятия решения.

4.10. В случае необходимости рассматривающие обращение ответственный исполнитель и соисполнители могут обеспечить его рассмотрение с выездом   
на место. Решение о рассмотрении обращения с выездом на место принимается руководителем Органа власти или иным уполномоченным должностным лицом.

4.11. При проверке обращений с выездом на место результаты проверки оформляются справкой. Справка вместе с обращением передается в структурное подразделение или должностному лицу, ответственному за работу с обращениями в Органе власти.

4.12. Ответ на обращение должен быть полным, мотивированным, достоверным, содержать обобщенную информацию, полученную   
от соисполнителей, а также ссылки на нормативные правовые акты, послужившие основанием для принятия решения.

4.13. Если в удовлетворении требований заявителю отказано, ответ должен содержать разъяснение порядка обжалования принятого решения с указанием органа (должностного лица), в который может быть направлена жалоба.

4.14. Ответ на обращение подготавливается для направления в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившему в Орган власти в форме электронного документа, и на бумажном носителе в форме документа с собственноручной подписью руководителя Органа власти или иного уполномоченного должностного лица по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Органа власти в письменной форме.

4.15. Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращения, полноту и содержание ответа несут все указанные   
в резолюции исполнители.

4.16. Порядок и сроки рассмотрения отдельных обращений определяются   
в соответствии с Законом.

4.17. Ответы гражданину о несогласии с ранее направленными ответами Органа власти, подписанными должностными лицами структурных подразделений Органа власти, готовятся за подписью руководителя Органа власти или его заместителя.

4.18. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Закона, руководитель Органа власти, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

4.19. Подлинные документы (паспорта, дипломы, трудовые книжки, удостоверения, военные билеты и иные документы) и/или заверенные надлежащим образом копии возвращаются гражданину заказным отправлением. При этом в ответе должны быть перечислены их наименования и указано общее количество листов приложения.

4.20. Ответы гражданину в форме электронного документа или документа на бумажном носителе для регистрации и отправки адресатам направляются   
в структурное подразделение или должностному лицу, ответственному за работу   
с обращениями в Органе власти.

4.21. Дополнительные положения, определяющие последовательность действий и процедур по рассмотрению обращений граждан, устанавливаются правилами делопроизводства, утвержденными в Органе власти.

**V. Порядок направления уведомления или ответа на обращение** и **завершения работы с обращением**

5.1. Регистрация и отправка уведомлений или ответов на обращения граждан осуществляется централизованно с использованием почтового ящика Органа власти (отправка по электронной почте) и/или почтовой связью.

5.2. Перед отправкой уведомлений или ответов гражданам структурное подразделение или должностное лицо, ответственное за работу с обращениями   
в Органе власти, проверяет наличие подписей, виз, приложений к ответу, правильность написания индекса почтового отделения, адреса, фамилии   
и инициалов корреспондента и исходящего номера.

5.3. Обращения граждан со всеми относящимися к ним материалами   
и копиями ответов должны быть возвращены после их рассмотрения должностному лицу или в структурное подразделение, ответственное за работу   
с обращениями, для централизованного формирования дел в соответствии   
с утвержденной номенклатурой дел Органа власти.

**VI. Организация личного приема граждан**

6.1. Для ожидания гражданами личного приема, а также для заполнения необходимых документов отводятся места, оборудованные стульями, столами (стойками). Обеспечивается наличие канцелярских принадлежностей.

6.2. Личный прием граждан в Органе власти осуществляется в соответствии   
с графиком личного приема, утверждаемым руководителем Органа власти.

6.3. В Органе власти уполномоченный на проведение предварительной записи на личный прием-начальник организационного отдела администрации городского округа Вичуга.

6.4. В случае предварительной записи граждан на личный прием структурными подразделениями Органа власти осуществляется анализ письменных обращений и подготовка краткой справки по заявленным вопросам   
и предложений по их решению.

6.5. Список граждан, записавшихся на личный прием, и подготовленные материалы (в случае повторного обращения) передаются должностному лицу, ведущему личный прием, заблаговременно с учетом необходимого времени   
для ознакомления.

**VII. Проведение личного приема**

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

7.2. Граждане приглашаются на личный прием в порядке очередности. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

7.3. Результаты личного приема граждан заносятся в РКК личного приема путем ввода необходимых данных об обратившихся гражданах и краткого содержания их обращений. Материалы, переданные на личном приеме, приобщаются к карточке.

7.4. Должностные лица Органа власти, осуществляющие организацию   
и проведение личного приема граждан, вправе уточнить мотивы обращения   
и существо вопроса, а также ознакомиться с документами, подтверждающими обоснованность сведений и доводов гражданина.

7.5. Ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан ему устно   
в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина (в случае, если изложенные в устном обращении факты   
и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки).

7.6. На письменных обращениях, принятых в ходе личного приема, указывается дата и проставляется отметка «принято на личном приеме». Рассмотрение таких обращений осуществляется в порядке, предусмотренном настоящим Порядком.

7.7. В случае, когда в ходе личного приема гражданина выясняется,   
что решение вопросов, содержащихся в обращении, не относится к компетенции Органа власти, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке   
ему следует обратиться.

7.8. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в рассмотрении его обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных   
в обращении вопросов, о чем заносится информация в карточку личного приема гражданина.

**VIII. Контроль за обеспечением порядка работы с обращениями**

8.1. Контроль за обеспечением порядка работы с обращениями осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями.

8.2. Структурное подразделение или должностное лицо, ответственное   
за работу с обращениями в Органе власти, осуществляет контроль   
за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализирует содержание обращений.

8.3. Руководитель Органа власти или уполномоченное им структурное подразделение или должностное лицо регулярно проверяют состояние исполнительской дисциплины, рассматривают случаи нарушения установленных сроков исполнения поручений по обращениям, принимают меры по устранению причин нарушений.

8.4. Структурное подразделение или должностное лицо, ответственное   
за работу с обращениями в Органе власти, еженедельно направляет ответственным исполнителям информацию об обращениях, срок рассмотрения которых истек и истекает через 7 дней.

8.5. Обращения, поставленные на контроль, считаются исполненными   
и снимаются с контроля после полного рассмотрения поставленных в обращении вопросов и направления соответствующих ответов по существу гражданам   
и органам, направившим обращения граждан с контролем исполнения.

8.6. Датой снятия обращения с контроля является дата отправления окончательного ответа гражданину.

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

**IX.** **Анализ обращений**

9.1. Орган власти в соответствии с действующими нормативно-правовыми актами либо по поручению руководителя Органа власти анализирует содержание поступающих обращений граждан с целью своевременного выявления   
и устранения причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.