



АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДСКОГО ОКРУГА –
ГОРОД ВОЛЖСКИЙ ВОЛГОГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 31.01.2022

№ 356

О внесении изменений в постановление администрации городского округа – город Волжский Волгоградской области от 21.04.2015 № 3267

В соответствии с постановлением Волжской городской Думы Волгоградской области от 01.10.2021 № 44/383 «О внесении изменений в структуру администрации городского округа – город Волжский Волгоградской области, утвержденную постановлением Волжской городской Думы Волгоградской области от 12.11.2019 № 18/162», постановлением администрации городского округа – город Волжский Волгоградской области от 23.11.2021 № 6267 «Об утверждении Положения об отделе по работе с обращениями граждан и по делам несовершеннолетних администрации городского округа – город Волжский Волгоградской области», руководствуясь Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Уставом городского округа – город Волжский Волгоградской области,

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Внести изменения в постановление администрации городского округа – город Волжский Волгоградской области от 21.04.2015 № 3267 «Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан в администрации городского округа – город Волжский Волгоградской области», изложив приложение к нему в новой редакции (приложение).
2. Управлению по организационной и кадровой работе администрации городского округа – город Волжский Волгоградской области разместить настоящее постановление на официальном сайте администрации городского округа – город Волжский Волгоградской области.
3. Автономному муниципальному учреждению «Редакция газеты «Волжская правда» опубликовать настоящее постановление в газете «Волжский муниципальный вестник».
4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на управляющего делами администрации городского округа – город Волжский Волгоградской области А.С. Попова.

Глава городского округа

И.Н. Воронин

Порядок
рассмотрения обращений граждан в администрации городского округа –
город Волжский Волгоградской области

1. Общие положения

1.1. Порядок рассмотрения обращений граждан в администрации городского округа – город Волжский Волгоградской области (далее – порядок) разработан в целях совершенствования форм и методов работы с предложениями, заявлениями и жалобами граждан, повышения результативности и качества, открытости и доступности работы по рассмотрению обращений граждан в администрации городского округа – город Волжский Волгоградской области (далее – администрация), определяет сроки и последовательность действий при рассмотрении обращений граждан, а также правила ведения делопроизводства по обращениям граждан в администрации.

1.2. Рассмотрение обращений граждан в администрации осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Уставом городского округа – город Волжский Волгоградской области;
- настоящим порядком.

1.3. В настоящем порядке используются основные термины, определенные статьей 4 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.4. Обращения граждан рассматриваются главой городского округа – город Волжский Волгоградской области (далее – глава городского округа), заместителями главы городского округа, управляющим делами администрации, руководителями и специалистами структурных подразделений администрации.

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

1.6. Отдел по работе с обращениями граждан и по делам несовершеннолетних администрации городского округа – город Волжский Волгоградской области (далее – отдел) обеспечивает работу по рассмотрению обращений граждан, поступивших в администрацию на имя главы городского округа, заместителей главы городского округа, управляющего делами администрации, и организацию личного приема граждан главой городского округа, заместителями главы городского округа, управляющим делами администрации.

1.7. Работа с обращениями граждан включает в себя рассмотрение письменных обращений граждан, обращений, поступивших в форме электронного документа, и устных обращений, поступивших в ходе личного приема.

2. Способы направления обращений гражданами

2.1. Граждане направляют свои обращения для рассмотрения:

- лично в отдел;
- почтовым отправлением в адрес администрации: 404130, Волгоградская область, г. Волжский, пр. им. Ленина, 21;

- в ходе личного приема граждан;
- по электронной почте: ag_volj@volganet.ru;
- в интернет-приемную на официальном сайте администрации в сети Интернет.

3. Сроки рассмотрения обращений граждан

3.1. Рассмотрение обращения осуществляется в течение 30 дней со дня его регистрации, если не установлен более короткий срок рассмотрения обращения главой городского округа, заместителями главы городского округа, управляющим делами администрации. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», глава городского округа, заместители главы городского округа, управляющий делами администрации вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

3.2. Рассмотрение обращений граждан, содержащих информацию о возможных авариях и иных чрезвычайных ситуациях, производится безотлагательно.

4. Требования к письменным обращениям граждан

4.1. Письменное обращение в обязательном порядке должно содержать:

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

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

4.2. Обращение, поступившее в администрацию или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в соответствии с настоящим порядком и обязательно должно содержать:

- фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) заявителя;
- 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.

5. Требования к местам, предназначенным для осуществления работы с обращениями граждан

5.1. У входа в отдел размещается информация о режиме работы отдела и график приема граждан по личным вопросам в администрации.

5.2. Помещения, выделенные для осуществления работы с обращениями граждан, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам «Требования к организации работ с персональными электронными вычислительными машинами и копировально-множительной техникой» (СП 2.2.3670-20).

5.3. Рабочие места специалистов, осуществляющих работу с обращениями граждан, оборудуются средствами вычислительной техники и оргтехникой, позволяющей организовать исполнение работы с обращениями граждан в полном объеме.

5.4. Помещение для осуществления работы по обращениям граждан оборудуется:

- системой кондиционирования воздуха;
- противопожарной системой;
- системой охраны;
- аптечкой для оказания доврачебной помощи.

5.5. Помещение для ожидания личного приема оборудуется стульями, столами, обеспечивается канцелярскими принадлежностями для написания письменных обращений.

5.6. Требования к обеспечению доступности для реализации прав инвалидов при рассмотрении обращений.

Отделом обеспечивается создание инвалидам следующих условий доступности:

- а) возможность беспрепятственного входа в помещения отдела и выхода из него;
- б) возможность самостоятельного передвижения в помещениях отдела, в том числе с помощью работников отдела, ассистивных и вспомогательных технологий, а также сменного кресла-коляски;
- в) возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в отдел, в том числе с использованием кресла-коляски и, при необходимости, с помощью работников отдела;

г) сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи в помещениях отдела;

д) содействие инвалиду при входе в помещения отдела и выходе из них, информирование инвалида о доступных маршрутах общественного транспорта;

е) надлежащее размещение носителей информации, необходимой для инвалидов с учетом ограничений их жизнедеятельности, в том числе дублирование необходимой звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и контрастно-выпуклым шрифтом; допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;

ж) обеспечение допуска в помещения отдела собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданного по форме и в порядке, утвержденных приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22.06.2015 № 386н;

з) оказание работниками отдела иной необходимой инвалидам помощи в преодолении барьеров.

6. Обеспечение условий для реализации прав граждан при рассмотрении обращений

6.1. Граждане на стадии рассмотрения их обращений имеют право:

- представлять дополнительные документы и материалы по рассматриваемому обращению либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

- знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

- в случае необходимости участвовать в рассмотрении обращения;

- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в разделе 7 настоящего порядка;

- в случае, предусмотренном п. 7.5.1 настоящего порядка, на основании обращения с просьбой о его предоставлении получать уведомление о переадресации обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит разрешение поставленных в обращении вопросов;

- обжаловать действия (бездействие) должностных лиц в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке;

- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

6.2. Администрация обеспечивает:

- объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан, в случае необходимости – с участием граждан, направивших обращение;

- принятие мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан;

- направление запросов, в том числе в электронной форме, необходимых для рассмотрения обращения, в другие государственные органы, органы местного самоуправления и иным должностным лицам, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

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

- направление гражданам ответов по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в разделе 7 настоящего порядка.

7. Порядок рассмотрения отдельных обращений

7.1. 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.

7.2. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения (приложение № 3).

7.3. Администрация или должностное лицо при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом (приложение № 4).

7.4. 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 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению (приложение № 5).

7.4.1. 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 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение (приложение № 6).

7.5. 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 городского округа, заместители главы городского округа, управляющий делами 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 одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение (приложение № 7).

7.5.1. В случае поступления в администрацию или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с пунктом 8.7.10 настоящего порядка на официальном сайте администрации в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, гражданину, направившему обращение, в течение 7 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.

7.6. 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 (приложение № 8).

7.7. В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в администрацию или соответствующему должностному лицу.

8. Последовательность действий при выполнении работы с обращениями граждан

8.1. Прием и первичная обработка обращений граждан.

8.1.1. Обращения, направленные почтовым отправлением и по электронной почте, поступают в канцелярию администрации.

8.1.2. Специалист канцелярии, ответственный за прием документов:

- проверяет правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки, возвращает на почту невскрытыми ошибочно поступившие (не по адресу) письма;
- вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), к тексту письма прилагает конверт.

8.1.3. После первичной обработки в канцелярии все поступившие обращения и документы, связанные с их рассмотрением, передаются в отдел.

8.1.4. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится специалистами отдела. По просьбе обратившегося гражданина на втором экземпляре обращения ставится штамп отдела с указанием даты приема обращения и контактного телефона.

8.1.5. Обращения, поступившие по факсу, электронной почте, в интернет-приемную, принимаются, распечатываются на бумажном носителе и передаются для регистрации.

8.2. Регистрация и аннотирование обращений граждан.

8.2.1. Поступившие обращения граждан регистрируются в отделе в течение 3 дней с момента поступления. Регистрации и учету подлежат все обращения граждан, включая и те, которые по форме не соответствуют требованиям, установленным законодательством для письменных обращений.

8.2.2. Регистрация обращений осуществляется в системе электронного документооборота. В случае поступления обращений в день, предшествующий праздничным или выходным дням, их регистрация может производиться в рабочий день, следующий за ними.

8.2.3. При регистрации обращения:

- в правом нижнем углу первой страницы обращения проставляется штамп отдела с указанием даты и присвоенного письму регистрационного номера. В случае если место,

предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение;

- в регистрационно-контрольную карточку системы электронного документооборота вносится следующая информация:

- а) дата регистрации письменного обращения;
- б) вид обращения (заявление, жалоба, предложение);
- в) данные об обратившемся гражданине: фамилия, имя, отчество (в именительном падеже), место его проживания (адрес). Если письмо подписано двумя и более авторами, регистрируется первый или автор, в адрес которого просят направить ответ. Такое обращение считается коллективным, о чем делается отметка в базе данных. Коллективными являются также обращения, поступившие от имени коллектива организации, учреждения;

- отмечается тип доставки обращения (почта, нарочным и т.п.). Если письмо переадресовано, то указывается, откуда оно поступило (из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, Администрации Волгоградской области, Волгоградской областной Думы и т.п.), проставляются дата и исходящий номер сопроводительного письма. В случаях, когда в поручении корреспондента содержится просьба проинформировать о результатах рассмотрения, в регистрационной карточке делается отметка «Контроль».

Специалисты, осуществляющие аннотацию обращений:

- прочитывают обращение, определяют его тематику, выявляют поставленные заявителем вопросы. Аннотация, составляемая на письмо, должна быть четкой, краткой, отображать содержание всех вопросов, поставленных в обращении, обосновывать адресность направления письма на рассмотрение;

- проверяют поступившие обращения на повторность. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же автора по одному и тому же вопросу в течение календарного года.

8.3. Направление обращений граждан на рассмотрение.

8.3.1. Специалисты отдела после регистрации и аннотирования обращений передают их с проектом резолюции (по системе электронного документооборота) на предварительное рассмотрение главе городского округа, заместителям главы городского округа, управляющему делами администрации.

8.3.2. Решение о направлении письма на рассмотрение принимается с учетом следующих особенностей:

- письма граждан, поступившие из редакций средств массовой информации, органов политических партий и общественных организаций (в том числе и с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения), рассматриваются как обычные письменные обращения;

- письма с просьбами о личном приеме должностными лицами рассматриваются в том же порядке, как обычные письменные обращения;

- в случае если письменное обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации, обращение направляется в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу с уведомлением гражданина о переадресации;

- в случае если письменное обращение содержит информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, обращение в течение 5 дней со дня регистрации направляется в управление внутренних дел и Губернатору Волгоградской области с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

8.3.3. К обращениям, направляемым на рассмотрение в другие органы местного самоуправления и организации, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, специалистами отдела оформляются сопроводительные письма

за подписью управляющего делами администрации. Одновременно за той же подписью обратившемуся гражданину направляется уведомление с информацией, куда направлено его обращение (приложение № 2).

8.3.4. После внесения резолюции главой городского округа, заместителями главы городского округа, управляющим делами администрации с указанием фамилии и инициалов должностных лиц и сроков обращение направляется на рассмотрение.

8.3.5. В случае если обращение, по мнению должностного лица, отписывающего документ на рассмотрение, направлено не по принадлежности, то в двухдневный срок это обращение возвращается в отдел с указанием при этом должностного лица, в компетенцию которого входит рассмотрение данного обращения.

8.4. Рассмотрение обращений граждан.

8.4.1. Поступившие в структурные подразделения администрации письменные обращения граждан рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации в отделе, если не установлен более короткий контрольный срок рассмотрения обращения (приложение № 1).

8.4.2. Должностные лица, которым поручено рассмотрение обращения, принимают организационное решение о порядке дальнейшего рассмотрения обращения.

В пределах своих полномочий они имеют право:

- приглашать обратившихся граждан для личной беседы;
- в случае необходимости запрашивать в установленном законодательством порядке дополнительные материалы и получать объяснения у граждан и юридических лиц;
- создавать комиссию для проверки фактов, изложенных в обращениях, в том числе и с выездом на место.

8.4.3. Должностные лица при рассмотрении обращений граждан обязаны:

- обеспечивать объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан;
- принимать обоснованные решения по существу поставленных в обращениях граждан вопросов, обеспечивать выполнение этих решений;
- принимать меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- своевременно сообщать гражданам о решениях, принятых по обращениям, в случае их отклонения указывать мотивы, а также разъяснять порядок обжалования принятых решений;
- систематически анализировать и обобщать поступающие обращения, принимать управленческие решения по устранению причин нарушения прав и законных интересов граждан.

8.5. Организация личного приема граждан.

8.5.1. Ежедневный прием граждан (кроме выходных и праздничных дней) проводит начальник и специалисты отдела.

8.5.2. Специалист отдела, выслушав заявителя, консультирует, разъясняет порядок разрешения его вопроса, дает рекомендации. На граждан, записанных на прием к главе городского округа, заместителям главы городского округа, управляющему делами администрации, дополнительно оформляется карточка личного приема гражданина на бумажном носителе.

8.5.3. Во время приема специалист отдела вправе (по согласованию) направить заявителя на консультацию или для выяснения конкретного вопроса в соответствующий орган или структурное подразделение администрации.

8.5.4. Если гражданин записан на прием к главе городского округа, заместителям главы городского округа, управляющему делами администрации (после проработки вопроса и получения всей необходимой информации), ему сообщается дата и время личного приема. В случае изменения даты и времени приема или других обстоятельств специалисты отдела заранее оповещают граждан, записанных на прием.

8.5.5. В случае повторного обращения осуществляется подборка всех имеющихся материалов, касающихся данного заявителя, которые предоставляются руководителю, ведущему личный прием.

8.5.6. Личный прием граждан главой городского округа, заместителями главы городского округа, управляющим делами администрации осуществляется в соответствии с графиком приема граждан.

8.5.7. График приема граждан главой городского округа, заместителями главы городского округа, управляющим делами администрации составляется специалистами отдела и утверждается управляющим делами администрации на год. Изменения в график приема граждан вносятся по мере необходимости. График приема граждан размещается на информационных стендах, официальном сайте администрации в сети Интернет.

8.5.8. Во время личного приема граждане предъявляют документ, удостоверяющий их личность, и документы, подтверждающие категорию граждан, имеющих право на личный прием в первоочередном порядке согласно статье 16 Федерального закона от 08.05.1994 № 3-ФЗ «О статусе Сенатора Российской Федерации» и части 2 статьи 1 Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации и статусе депутата Закона Российской Федерации от 15.01.1993 № 4301-1 «О статусе Героев Советского Союза, Героев Российской Федерации и полных кавалеров ордена Славы».

8.5.9. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящим порядком.

8.5.10. В случае если изложенные в устной форме 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. Например: «Даны разъяснения». В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

8.5.11. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации, в ходе личного приема гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

8.5.12. По окончании приема руководитель доводит до сведения заявителя принятое решение или информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению.

8.5.13. На приеме гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении его обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

8.5.14. Руководитель, ведущий прием, по результатам рассмотрения обращения гражданина принимает решение о постановке исполнения поручения по данному обращению на контроль и ставит свою подпись.

8.5.15. После завершения личного приема главой городского округа, заместителями главы городского округа, управляющим делами администрации отдел оформляет передачу (рассылку) документов исполнителям согласно поручениям, зафиксированным в карточке личного приема.

8.5.16. Материалы с личного приема хранятся в отделе в течение 5 лет, после чего уничтожаются в установленном порядке.

8.6. Постановка обращений на контроль и продление сроков рассмотрения обращений.

8.6.1. В обязательном порядке ставятся на контроль обращения граждан, поступившие в администрацию из Приемной Президента Российской Федерации, Правительства Российской Федерации, Администрации Волгоградской области, прокуратуры, от депутатов всех уровней власти с конкретными поручениями, с указанием сроков исполнения

поручений. На обращениях, взятых на контроль, проставляется штамп «Контроль».

8.6.2. Решение о постановке на дополнительный контроль обращений граждан с продлением срока рассмотрения вправе принять глава городского округа, заместители главы городского округа, управляющий делами администрации. В этом случае не позднее чем за 3 дня до окончания срока рассмотрения обращения заявителю направляется уведомление (промежуточный ответ) с обязательным указанием причин продления срока рассмотрения его обращения согласно пункту 2 статьи 12 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

8.6.3. Контроль за сроками рассмотрения обращений граждан в администрации осуществляет отдел, в структурных подразделениях администрации – специалисты, ответственные за организацию работы с обращениями граждан.

8.6.4. Если из полученного ответа следует, что рассмотрены не все вопросы, поставленные в обращении, или ответ не соответствует предъявляемым к нему требованиям, обращение возвращается должностному лицу для более детального рассмотрения,

8.6.5. Обращения, по которым были продлены сроки исполнения, снимаются с дополнительного контроля после направления окончательного ответа гражданину.

8.7. Оформление ответов на обращения граждан.

8.7.1. Ответы на обращения граждан подписываются главой городского округа, заместителями главы городского округа, управляющим делами администрации.

8.7.2. Текст ответа на обращение должен излагаться четко, последовательно, кратко, давать исчерпывающие разъяснения на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении фактов, указанных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты по обращению гражданина.

8.7.3. В ответе в федеральные, региональные органы должно быть указано то, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения его обращения, или приложена копия ответа заявителю.

8.7.4. На коллективное обращение ответ направляется в адрес заявителя, стоящего по списку первым, если в обращении не указано, кому направить ответ.

8.7.5. Приложенные к обращению подлинники документов, присланные заявителем, остаются в деле, если в обращении не содержится просьба об их возврате.

8.7.6. Ответы на обращения печатаются в двух экземплярах на бланках установленной формы в соответствии с инструкцией по делопроизводству в администрации. В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия исполнителя и номер его служебного телефона.

8.7.7. Подлинники обращений граждан в федеральные и региональные органы возвращаются только при наличии на них штампа «Подлежит возврату» или специальной отметки в сопроводительном письме.

8.7.8. После завершения рассмотрения обращения вместе с ответом в отдел возвращаются подлинник обращения и все материалы, относящиеся к рассмотрению. Специалисты отдела проверяют правильность оформления документов (полнота ответа, ссылка на входящий номер обращения, на которое подготовлен ответ, фамилия исполнителя, номер служебного телефона и т.д.). Ответы, не соответствующие требованиям, предусмотренным настоящим порядком, возвращаются исполнителю для доработки в этот же день.

8.7.9. После регистрации ответа в системе электронного документооборота и присвоения исходящего номера специалистами отдела осуществляется его отправка соответствующему адресату.

8.7.10. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в администрацию или должностному лицу в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в администрацию или должностному лицу в письменной форме. Кроме того, на поступившее в администрацию

или должностному лицу 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 на официальном сайте администрации в информационно-телекоммуникационной сети Интернет с соблюдением требований о неразглашении сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

8.8. Оформление дела по каждому обращению, хранение.

8.8.1. Специалисты отдела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел формируют дело по каждому письменному обращению гражданина.

8.8.2. Сформированные дела помещаются в алфавитном порядке в специальные папки за определенный временной период. Коллективные обращения помещаются в отдельные папки в том же порядке.

8.8.3. Документы с личных приемов главы городского округа, заместителей главы городского округа, управляющего делами администрации также формируются в дела в хронологическом порядке и помещаются в папки с указанием руководителя, проводившего прием.

8.8.4. Хранение рассмотренных обращений и материалов к ним обеспечивается отделом в текущем архиве в течение 5 лет.

8.8.5. По истечении сроков хранения в архиве отдела соответствующие обращения и материалы их рассмотрения уничтожаются в установленном порядке.

8.9. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращений.

8.9.1. Справочную информацию гражданам по их обращениям предоставляет отдел.

8.9.2. Информация предоставляется при личном обращении гражданина или по телефону.

8.9.3. Информация предоставляется по следующим вопросам:

- получение обращения и направление его на рассмотрение должностным лицам в соответствии с компетенцией, в структурные подразделения администрации или иные органы и учреждения;

- отказ в рассмотрении обращения;

- продление срока рассмотрения обращения;

- результаты рассмотрения обращения.

8.9.4. Обращения от заявителей по вопросу получения информации о рассмотрении обращений граждан принимаются:

- по телефону ежедневно с 8:30 час. до 13:00 час. и с 14:00 час. до 17:30 час., кроме выходных и праздничных дней, в предпраздничные дни – с 8:30 час. до 13:00 час. и с 14:00 час. до 16:00 час.;

- при личном обращении в отдел – с 11:00 час. до 13:00 час. и с 14:00 час. до 16:00 час.

При невозможности в момент обращения ответить на поставленный вопрос гражданину предлагается перезвонить в определенное время и конкретный день. К назначенному сроку специалист отдела подготавливает необходимую информацию.

9. Порядок обжалования решений, действий (бездействия) должностных лиц при рассмотрении обращений граждан

9.1. Гражданин может обжаловать действия (бездействие) или решение должностных лиц администрации у главы городского округа и (или) в судебном порядке.

Управляющий делами администрации

А.С. Попов