Утверждено распоряжением

Администрации городского округа

город Рыбинск

от 05.06.2019 № 230

Порядок рассмотрения обращений граждан

в Администрации городского округа город Рыбинск

I. Общие положения

1. Порядок рассмотрения обращений граждан в Администрации городского округа город Рыбинске (далее - Порядок) разработан в целях повышения результативности и качества, открытости и доступности рассмотрения обращений граждан в Администрации городского округа город Рыбинск (далее - Администрация), создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при рассмотрении обращений граждан.

Порядок по работе с обращениями граждан в Администрации определяет единый подход в организации работы по рассмотрению письменных и устных обращений, правилах ведения делопроизводства по обращениям, сроках рассмотрения обращений.

Положения Порядка распространяются на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц.

В Порядке используются следующие основные термины:

заявитель - физическое лицо или объединение граждан, в том числе юридических лиц, обратившееся в Администрацию;

адресат - Администрация городского округа город Рыбинск; должностное лицо Администрации; отраслевой (функциональный) орган Администрации, обладающий правами юридического лица; структурное подразделение Администрации, в которые направлено обращение;

обращение заявителя (далее - обращение) - направленное в Администрацию или должностным лицам в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение заявителя в Администрацию;

коллективное обращение - обращение, подписанное двумя и более заявителями;

предложение - рекомендация заявителя по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления муниципальных образований области (далее - органы местного самоуправления), развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

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

жалоба - просьба заявителя о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

«не обращение» - текст, не имеющий смысла, либо направляемый для ознакомления, либо содержащий поздравление, соболезнование или оценку деятельности и не соответствующий требованиям, предъявляемым Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 9 февраля 2009 года №8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» к запросам информации, а также текст, не являющийся ни открытым письмом, ни электронным документом.

электронный документ - форма подготовки, отправления, получения или хранения информации с помощью электронных технических средств, зафиксированная на магнитном диске, магнитной ленте, лазерном диске и ином электронном материальном носителе;

электронная подпись - информация в электронной форме, которая присоединена к другой информации в электронной форме (подписываемой информации) или иным образом связана с такой информацией и, которая используется для определения лица, подписывающего информацию;

регистрационная карточка обращения - документ (в бумажном и электронном виде), в который заносится информация об обращении, процедуре и результатах его рассмотрения;

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

Должностными лицами местного самоуправления в Администрации являются Глава городского округа город Рыбинск, первый заместитель Главы Администрации городского округа город Рыбинск, заместители Главы Администрации; руководители отраслевых (функциональных) органов Администрации, обладающих правами юридического лица, а также лица, исполняющие их обязанности (далее - должностные лица (должностное лицо) Администрации.

Уполномоченные лица:

* помощники должностных лиц Администрации (далее - помощники должностных лиц Администрации) (за исключением подписания письменных ответов по существу поставленных в обращении вопросов);
* руководители структурных подразделений Администрации в пределах своей компетенции.

2. Рассмотрение обращений, а также их хранение осуществляются в соответствии с:

* Конституцией Российской Федерации;
* Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях от 30 декабря 2001 года № 195-ФЗ;
* Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Федеральный закон от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ);
* Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных»;
* Федеральным законом от 9 февраля 2009 года №8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;
* Уставом городского округа город Рыбинск, утвержденным решением муниципального Совета городского округа г. Рыбинск от 30.03.2006 № 31;
* распоряжением Администрации городского округа город Рыбинск от 30.01.2013 № 16 «Об утверждении регламента работы Администрации городского округа город Рыбинск»;
* Порядком;
* иными нормативными правовыми актами.

3. Рассмотрение обращений в Администрации осуществляется:

* Главой городского округа город Рыбинск;
* заместителями Главы Администрации, в том числе первым;
* руководителями отраслевых (функциональных) органов Администрации, обладающих правами юридического лица;
* начальником управления делами в части обращений, не требующих рассмотрения по существу;
* руководителями структурных подразделений Администрации в пределах своей компетенции.

4. Организация ведения делопроизводства по обращениям и приема граждан осуществляется:

* в Администрации городского округа город Рыбинск – отделом делопроизводства и документооборота (далее – отдел делопроизводства);
* в отраслевых (функциональных) органах Администрации, обладающих правами юридического лица - подразделением по работе с обращениями граждан соответствующего органа (далее - подразделение по работе с обращениями граждан);
* в структурных подразделениях – руководителями структурных подразделений.

В Администрации, отраслевых (функциональных) органах Администрации, обладающих правами юридического лица, и структурных подразделениях делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства.

Иные вопросы, связанные с рассмотрением обращений, регулируются нормами [Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ](http://docs.cntd.ru/document/901978846).

5. Рассмотрение обращений осуществляется бесплатно.

II. Требования к порядку рассмотрения обращений

1. Порядок подачи обращений

и информирования об их рассмотрении

1.1. Обращения в Администрацию могут быть переданы заявителями или его представителями непосредственно, а также поступать от других органов и должностных лиц следующими способами:

* по почте, в том числе электронной;
* посредством фельдъегерской, курьерской службы;
* посредством системы межведомственного электронного документооборота (далее - МЭДО);
* через «Интернет-приемную».

Адрес для направления обращений в адрес Главы городского округа город Рыбинск, заместителей Главы Администрации, в том числе первого, руководителей структурных подразделений: ул. Рабочая, д. 1, г. Рыбинск, Ярославская область, 152900; адрес электронной почты: office@rybadm.ru.

Адрес страницы «Интернет-приемная»: http://rybinsk.ru/online на официальном сайте Администрации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

 1.2. При рассмотрении обращения Администрацией или должностным лицом с учетом режима работы Администрации заявитель имеет право:

* представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме, что означает возникновение необходимости у Администрации или должностного лица истребовать в ином государственном органе, органе местного самоуправления или у иного должностного лица документы и материалы необходимые, с точки зрения заявителя, для рассмотрения обращения в соответствии с пунктом 2 части 1 статьи 10 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ;
* знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы
и законные интересы других лиц и в указанных документах
и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, что не означает возникновения у заявителя права истребовать копии соответствующих документов и материалов в государственных органах и органах местного самоуправления, рассматривающих обращение. Сведения по вопросам рассмотрения обращений предоставляются сотрудниками Администрации, отвечающими за рассмотрение обращений, заявителям при личном обращении с предъявлением заявителями документов, удостоверяющих личность (паспорта);
* получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ, а в случае, предусмотренном частью 5.1 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ, на основании обращения с просьбой о его предоставлении, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, что не означает возникновения у государственных органов, органов местного самоуправления, должностного лица или уполномоченного на то лица права не направлять заявителю ответ по существу или уведомление о переадресации обращения в случае, если в своем обращении автор указывает на необязательность направления ответа или уведомления;
* обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации, что означает возникновение права у гражданина обжаловать результат рассмотрения его обращения государственным органом, органом местного самоуправления, должностным или уполномоченным на то лицом или сам порядок рассмотрения обращения в административном порядке, то есть в порядке подчиненности и (или) в судебном порядке;
* обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения, что не означает возникновения у Администрации обязанности прекращения рассмотрения обращения, так как необходимо идентифицировать заявителя первичного обращения с заявителем, обратившимся с заявлением о прекращении переписки.

1.3. При ответах на телефонные звонки и устные обращения сотрудники Администрации уточняют фамилию, имя, отчество заявителя, адрес его места жительства, наименование объединения граждан и подробно в вежливой и корректной форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил заявитель, фамилии, имени, отчестве и должности сотрудника, принявшего телефонный звонок.

При невозможности сотрудника Администрации, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, обратившемуся заявителю должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

1.4. На информационном стенде в здании Администрации и на официальном сайте Администрации размещается следующая информация:

* текст Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ;
* текст Порядка;
* номера телефонов для получения справочной информации и образец обращения.

1.5. Заявители информируются о результатах рассмотрения обращений.

1.6. Консультации предоставляются по вопросам:

* требований к оформлению письменного обращения;
* определения организаций, в компетенции которых находится решение поставленных в обращении вопросов;
* мест и графиков личного приема должностными лицами Администрации для рассмотрения устных обращений;
* порядка и сроков рассмотрения обращений;
* порядка обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе рассмотрения обращений.

1.7. Основными требованиями при консультировании являются:

* компетентность;
* четкость в изложении материала;
* полнота консультирования.

1.8. Консультации предоставляются при личном обращении в Администрацию и по телефону.

2. Требования к местам приема заявителей

2.1. Прием заявителей осуществляется в специально отведенных для этого местах (далее - места приема), которые включают в себя место для информирования заявителей и места для ожидания.

Места приема должны соответствовать установленным санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам.

Места приема оборудуются:

* системой кондиционирования воздуха;
* противопожарной системой и средствами пожаротушения;
* системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации;
* средствами аудио- и видеофиксации.

2.2. Доступ к местам приема оборудуется средствами, обеспечивающими беспрепятственный доступ лиц с ограниченными возможностями или маломобильных групп. Рядом с местами приема должен находиться туалет со свободным доступом к нему в рабочее время.

2.3. Место для информирования оборудуется:

* информационным стендом;
* столом с канцелярскими принадлежностями.

2.4. Места для ожидания в очереди на предоставление информации оборудуются стульями и (или) скамьями (банкетками). Количество мест для ожидания определяется исходя из возможностей размещения заявителей. Размещение заявителей должно быть организовано так, чтобы не препятствовать их свободному проходу.

3. Требования к месту приема заявителей

Главой городского округа город Рыбинск,

заместителями Главы Администрации, в том числе первым

3.1. Личный прием заявителей осуществляется в отведенном для этого помещении.

3.2. Место приема оборудуется настольными табличками с указанием фамилии, имени, отчества и должности должностного лица Администрации, осуществляющего прием.

3.3. Место приема оборудуется мебелью, канцелярскими принадлежностями, средствами связи, табличкой с уведомлением о ведении аудио- и видеозаписи.

III. Порядок регистрации и рассмотрения обращений

1. Сроки регистрации и рассмотрения обращений

1.1. В Администрации регистрация обращений граждан осуществляется:

* направленных в адрес Главы городского округа город Рыбинск, первого заместителя Главы Администрации, заместителей Главы Администрации – отделом делопроизводства;
* в отраслевых (функциональных) органах Администрации, обладающих правами юридического лица - подразделениями по работе с обращениями граждан соответствующего органа;
* в структурных подразделениях – руководителями структурных подразделений.

 Обращения, поступившие в Администрацию и содержащие вопросы, входящие в компетенцию нескольких структурных подразделения или отраслевых (функциональных) органов Администрации, обладающих правами юридического лица, регистрируются отделом делопроизводства.

Письменное обращение, адресованное в Администрацию, должностным лицам, подлежит обязательной регистрации в течение 3 дней с момента поступления в Администрацию.

Обращения в форме электронного документа, поступившие
в Администрацию или должностному лицу, в том числе «на служебный адрес электронной почты», подлежат регистрации и рассмотрению в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Общий срок рассмотрения обращения не должен превышать 30 дней, за исключением обращения, содержащего информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, которое рассматривается в течение 20 дней со дня его регистрации.

Срок рассмотрения обращения начинается с даты регистрации обращения в Администрации и заканчивается датой направления ответа, подписанного должностным либо уполномоченным лицом Администрации.

Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации или должностного лица, направляется в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением об этом заявителя, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ, когда фамилия и почтовый адрес заявителя не поддаются прочтению.

Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение 5 дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в [части 4 статьи 11](#P117) Федерального закона от 2 мая 2006 года.

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 7 дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

1.2. В исключительных случаях сроки рассмотрения обращений могут быть продлены соответствующими должностными лицами Администрации либо уполномоченными лицами на конкретное количество дней, но не более чем на 30 дней с уведомлением об этом заявителя.

2. Результат рассмотрения обращений

Конечным результатом рассмотрения обращений является:

* ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
* принятие мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
* уведомление о переадресовании обращения в соответствующие органы или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;
* ответ с разъяснением (при рассмотрении отдельных обращений в соответствии со статьей 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ).

Ответ на обращение направляется гражданину в письменной форме. Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа в Администрацию или должностному лицу, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении.

 В ходе личного приема с согласия заявителя ответ может быть дан в устной форме. Согласие заявителя на устный ответ должно быть зафиксировано в карточке личного приема под подпись заявителя.

3. Последовательность действий при регистрации

и рассмотрении письменных обращений

Рассмотрение письменных обращений включает в себя следующие действия:

* прием и регистрация обращений;
* направление обращений в орган или должностному лицу, к компетенции которого относится рассмотрение поставленных в обращении вопросов;
* рассмотрение обращений;
* направление ответа или уведомления заявителю;
* оформление и хранение текущего архива обращений.

4. Прием и регистрация обращений

4.1. Основанием для начала рассмотрения обращений является их поступление и регистрация в Администрации.

4.2. Поступившие обращения регистрируются с проставлением даты поступления и штампа Администрации либо отраслевого (функционального) органа Администрации, обладающего правами юридического лица, либо структурного подразделения в зависимости от адресата.

Обработка обращения: чтение, определение тематики обращения с использованием Общероссийского тематического классификатора, формирование дела и электронной базы данных обращений с присвоением регистрационного номера, проверка истории обращений заявителя в базе данных, подбор предыдущих обращений - осуществляется в течение 3 дней с даты поступления обращения в Администрацию.

Обработка обращений в отделе делопроизводства осуществляется с использованием Единой системы электронного документооборота «DocsVision» (далее ЕСЭД), в подразделениях по работе с обращениями граждан отраслевых (функциональных) органов Администрации, обладающих правами юридического лиц, и в структурных подразделениях – возможна регистрация как в электронном, так и бумажном виде.

Отделом делопроизводства при обработке обращений, поступивших в адрес Главы городского округа город Рыбинск, заместителей Главы Администрации, в том числе первого, в электронную базу данных ЕСЭД вносится следующая информация о поступившем обращении:

* дата регистрации обращения;
* вид обращения (заявление, предложение, жалоба);
* данные о заявителе: фамилия, имя, отчество, категория заявителя, почтовый адрес или адрес электронной почты заявителя;
* данные об отправителе, направившем обращение, если таковой имеется, а также отметка о контроле, если отправитель запрашивает информацию о результатах рассмотрения обращения;
* форма (в письменной, устной форме, в форме электронного документа);
* канал поступления (почта, лично и т.д.);
* краткое содержание обращения;
* повторность обращения.

Если обращение подписано двумя и более заявителями, то обращение считается коллективным, о чем делается отметка в базе данных ЕСЭД.

Поступившие тексты в письменной форме подлежат сканированию с созданием электронного образа документа и прикреплением к электронной карточке.

Неправильно адресованные и оформленные тексты в письменной форме, ошибочно вложенные документы пересылаются по назначению или возвращаются отправителю.

При отсутствии отдельных листов в документе или в приложении к документу, отсутствии приложения к документу при наличии ссылки на приложение в тексте документа, обнаружении во вложении оригиналов документов (паспорт, военный билет, свидетельства и т.п.), денежных купюр и других ценностей составляется акт в трех экземплярах, один из которых остается у получателя, другой приобщается к поступившему документу, третий посылается отправителю.

4.3. На этапе прочтения поступивших обращений производится выявление тех из них, которые не подлежат рассмотрению по существу вопросов согласно статье 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ, а именно:

* содержащих нецензурные или оскорбительные выражения угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
* текст которых не поддается прочтению;
* направленных заявителями, с которыми прекращена переписка по поставленным вопросам;
* обращений, в которых обжалуются судебные решения (за исключением решений по делам, в которых принимала участие Администрация);
* в которых не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, или электронный адрес заявителя, если обращение поступило в форме электронного документа;
* ответ на которые по существу поставленных в них вопросов не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;
* не обращения.

4.4. Если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

4.5. 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.

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

4.7. 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 заявителю, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

4.8. 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 заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

4.9. 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 заявителю, направившему обращение.

4.10. В случае, если в письменном обращении заявителя 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, должностное лицо Администрации либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в Администрацию или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение.

 4.11. 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.

4.12. 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.

4.13. Обращения, соответствующие предъявляемым к ним требованиям, распределяются сотрудником отдела делопроизводства с обязательной отметкой о распределении в базе данных ЕСЭД и направляются:

* Главе городского округа город Рыбинск;
* первому заместителю Главы Администрации;
* заместителям Главы Администрации.

 Обращение направляется на рассмотрение должностному лицу в день регистрации.

Обращения, исполнение которых не входит в компетенцию Администрации, а входит в компетенцию других органов государственной власти, органов местного самоуправления и должностных лиц направляется на рассмотрение, исходя исключительно из содержания обращения, независимо от того, на чье имя оно адресовано.

Сотрудник отдела делопроизводства готовит сопроводительное письмо на бланке Администрации в соответствующий орган, к компетенции которого относится рассмотрение обращения, а также письменное уведомление заявителю на бланке Администрации за подписью начальника управления делами с обоснованием направления на рассмотрение обращения по существу вопросов соответствующему адресату. Срок подготовки и отправки сопроводительного письма с обращением и уведомления заявителя - в течение 7 рабочих дней с даты регистрации обращения.

5. Рассмотрение обращений, поступивших в адрес

Главы городского округа город Рыбинск, заместителей

Главы Администрации, в том числе первого

5.1. Должностное лицо рассматривает обращение, определяет исполнителей, дает необходимые поручения, устанавливает сроки исполнения, при необходимости ставит исполнение поручений и рассмотрение обращения на свой контроль.

Решением должностного лица является подписанная им резолюция, ставится дата резолюции.

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

5.3. По результатам рассмотрения обращения специалисты Администрации вносят в регистрационную карточку содержание резолюции должностного лица Администрации, информацию о назначенном исполнителе (ответственном исполнителе и соисполнителях), отметку о постановке рассмотрения обращения на контроль, сроках исполнения поручений.

5.4. Обращения с резолюцией должностного лица Администрации поступают на рассмотрение исполнителям.

5.5. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории предложений, оно должно анализироваться:

* по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов;
* по совершенствованию деятельности органов местного самоуправления;
* по развитию общественных отношений;
* по улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества.

В отношении каждого предложения исполнитель оценивает возможность его принятия или непринятия.

При проведении этой оценки учитываются следующие обстоятельства:

* нормативное регулирование вопросов, на совершенствование которых направлено предложение;
* необходимость внесения, в случае принятия предложения изменений, в нормативные документы;
* наличие предложений, не относящихся к компетенции Администрации;
* возможность принятия предложения с точки зрения технологических особенностей процедур, порядков, правил, реализация которых потребуется в случае их принятия;
* возможность принятия предложения с учетом других особенностей вопроса.

По результатам рассмотрения предложения заявителю готовится ответ. Если предложение не принято, заявитель извещается о причинах, по которым его предложение не может быть принято, если принято, то в какой форме и в какие сроки оно может быть реализовано.

5.6. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории заявления, исполнитель:

* выделяет действие, на необходимость совершения которого, заявитель указывает в целях реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц;
* проводит анализ сообщения о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц либо критике деятельности указанных органов и должностных лиц.

Исполнитель проверяет наличие законных оснований для совершения испрашиваемого действия и возможность его совершения. В ответе сообщается об удовлетворении или неудовлетворении заявления; о совершении или не совершении испрашиваемого действия. Если испрашиваемое действие не может быть совершено, в ответе приводятся соответствующие аргументы.

Исполнитель проверяет, соответствуют или нет действия (бездействие) лица (лиц), чьи действия оспариваются, положениям и предписаниям как законодательных и подзаконных актов, так и положениям и предписаниям нормативных и других документов Ярославской области, городского округа город Рыбинск. Исполнитель получает пояснения по факту нарушения у лица, чьи действия оспариваются, изучает материалы, представленные заявителем, запрашивает дополнительные материалы.

Если в результате проведенного анализа подтвердились отмеченные в заявлении факты, указывающие на неправомерность каких-либо действий, несоответствие этих действий положениям и предписаниям нормативных и других документов, заявление признается обоснованным. Если заявление признано обоснованным, то в ответе заявителю приносятся соответствующие извинения, перечисляются меры, которые принимаются для устранения нарушений законов и иных нормативных правовых актов, недостатков в работе органов местного самоуправления и должностных лиц Администрации, и сроки их реализации.

Если заявление о нарушениях или недостатках признано необоснованным, в ответе даются разъяснения в отношении неправомерности предъявляемых претензий.

5.7. При рассмотрении обращения, отнесенного к жалобе, исполнитель обязан определить обоснованность просьбы заявителя о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

Для этого исполнитель:

* определяет обоснованность доводов о нарушении прав, свобод или законных интересов заявителя (других лиц) (принадлежность прав, свобод и законных интересов, их вид, какими действиями нарушены и др.);
* устанавливает причины нарушения или ущемления прав, свобод или законных интересов, в том числе устанавливает, кто и по каким причинам допустил нарушение;
* определяет меры, которые должны быть приняты для восстановления (восстановления положения, существовавшего до нарушения права) или защиты (пресечения действий, нарушающих право или создающих угрозу его нарушения) нарушенных прав, свобод или законных интересов, а также лиц, ответственных за реализацию обозначенных мер;
* организует привлечение к ответственности (дисциплинарной, административной) лиц, виновных в нарушении прав, свобод или законных интересов граждан, в пределах своей компетенции.

В случае, если жалоба подлежит удовлетворению, в ответе заявителю указывается, какие права, свободы или законные интересы подлежат восстановлению и в каком порядке (в том числе сроки и ответственные лица), а также какие способы будут применены для защиты прав, свобод или законных интересов.

В случае признания, что жалоба не подлежит удовлетворению в ответе приводятся аргументированные доводы принятия такого решения.

5.8. В процессе рассмотрения обращения по существу исполнитель вправе:

* запросить дополнительную информацию в органах местного самоуправления и у иных должностных лиц;
* пригласить на личную беседу заявителя, запросить дополнительную информацию.

5.9. В случае необходимости получения дополнительной информации по вопросам, поставленным в обращении, в иных органах местного самоуправления и у иных должностных лиц исполнителем подготавливается запрос. Запрос должен содержать:

* данные об обращении, по которому запрашивается информация;
* вопрос обращения, для разрешения которого необходима информация;
* вид запрашиваемой информации, содержание запроса;
* срок, в течение которого необходимо предоставить информацию по запросу, не более 15 дней.

Запрос подписывается должностным лицом и направляется в соответствующий орган государственной власти, орган местного самоуправления или должностному лицу, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия.

При подготовке ответа на запрос в обязательном порядке указываются реквизиты запроса, по которому подготовлена информация, сведения об обращении и запрашиваемая информация по вопросам обращения.

5.10. В случае необходимости получения дополнительной информации у заявителя, направившего обращение, уточнения обстоятельств, изложенных в обращении, определения мотивации исполнитель может пригласить заявителя на личную беседу.

В случае отказа заявителя от личной беседы (или неявки при наличии подтверждения о приглашении заявителя в надлежащий срок) ответ на обращение подготавливается с указанием на то, что отсутствие информации, обусловленное неявкой заявителя на личную беседу, может повлечь неполное рассмотрение обращения по существу рассмотренных вопросов. При этом в ответе на обращение перечисляются вопросы, факты и обстоятельства, по которым необходимо пояснение заявителя для всестороннего и полного разрешения вопросов, поставленных в обращении.

5.11. При установлении исполнителем невозможности явки заявителя на личную беседу по состоянию здоровья или по иным причинам, не позволяющим заявителю явиться к исполнителю лично, исполнителем может быть принято решение о выезде по местонахождению заявителя для беседы и получения дополнительных материалов.

Заявитель уведомляется о дате и времени его посещения исполнителем.

В ответе на обращение, рассмотрение которого производилось с выездом на место, указывается информация о полученных на выезде сведениях, и им дается оценка.

5.12. При рассмотрении обращения исполнитель применяет все полномочия, предоставленные ему в соответствии с настоящим Порядком.

В случае недостаточности полномочий исполнителя (запрос информации, координация деятельности, согласование документов и др.) для всестороннего и полного решения вопросов, поставленных в обращении, оформление необходимых документов и совершение действий осуществляется через должностное лицо, направившее обращение для рассмотрения исполнителю.

5.13. В случае, если рассмотрение обращения поручено нескольким исполнителям, ответственный исполнитель, назначенный должностным лицом Администрации, определяет порядок и сроки подготовки ответа на обращение. Ответственный исполнитель осуществляет контроль полноты и правильности подготовки материалов по обращению всеми соисполнителями, соблюдения ими установленных сроков и формирует окончательный ответ по обращению при поступлении материалов от соисполнителей.

6. Направление ответа гражданину

6.1. Подготовленные по результатам рассмотрения обращений ответы должны соответствовать следующим требованиям:

* ответ должен содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении (что, когда и кем сделано или будет делаться);
* если просьба, изложенная в обращении, не может быть решена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена;
* в ответе должно быть указано, кому он направлен, дата отправки, регистрационный номер обращения, фамилия, имя, отчество и номер телефона исполнителя.

Ответ на обращение подписывается должностным лицом Администрации либо уполномоченным на то лицом.

6.2. Ответ на обращение, подписанный должностным лицом Администрации или по его поручению уполномоченным лицом, в течение 3 дней с момента подписания направляется заявителю через отдел делопроизводства.

По желанию заявителя ответ на обращение может быть вручен ему лично, при этом заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность, и расписывается в получении ответа на его копии.

Ответ на обращение заявителя или уведомление о переадресации обращения в письменной форме или в форме электронного документа оформляются на бланке Администрации.

7. Работа с обращениями, поставленными на контроль.

7.1. Должностные лица, руководители структурных подразделений, ответственные за контроль и организацию рассмотрения обращений граждан, поставленных на контроль, не реже 1 раза в неделю проверяют списки обращений, подлежащих исполнению, а при необходимости осуществляют напоминание по исполнению поручений должностного лица Администрации.

Если обращение, направленное исполнителю на рассмотрение по компетенции, ставилось должностным лицом на контроль, то исполнитель должен направить данному должностному лицу Администрации информацию о результатах рассмотрения обращения в установленные им сроки либо направить копию ответа, данного заявителю.

7.2. Основанием для начала процедуры является поступление на рассмотрение должностному лицу Администрации:

* информации от исполнителя о результатах рассмотрения обращения;
* проекта ответа по обращению гражданина, подготовленного исполнителем.

Должностные лица Администрации:

* рассматривают предоставленную информацию о рассмотрении обращения либо проект ответа;
* дают поручения об исполнении действий, рекомендованных исполнителем в случае удовлетворения обращения гражданина;
* решают вопрос о привлечении к ответственности лиц в случае установления при рассмотрении обращения фактов нарушения законодательства о порядке рассмотрения обращений граждан.

7.3. Основанием для возврата проекта ответа на повторное рассмотрение может являться:

* противоречие выводов, изложенных исполнителем в проекте ответа, действующему законодательству;
* неполнота содержащейся в ответе информации по поставленным вопросам;
* необходимость дополнительного рассмотрения обращения по обстоятельствам, выявленным в ходе рассмотрения обращения;
* иные основания в соответствии с компетенцией должностного лица Администрации.

7.4. В случае возврата проекта ответа исполнитель в зависимости от оснований возврата обязан:

* устранить выявленные нарушения;
* провести повторное (дополнительное) рассмотрение обращения по существу.

7.5. Решение о снятии обращения с контроля принимает должностное лицо Администрации или уполномоченное лицо.

Обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры, дан исчерпывающий письменный ответ гражданину.

Должностное лицо Администрации, давшее поручения по рассмотрению обращения и поставившее его на контроль, снимает обращение с контроля, списывая в дело ответы, полученные от исполнителей, либо подписывая проект ответа, подготовленного исполнителем.

8. Оформление и хранение дела по обращению

8.1. По обращению, поступившему в Администрацию в адрес Главы городского округа город Рыбинск либо заместителей Главы Администрации, в том числе первого, специалист отдела делопроизводства формирует дело, в котором собираются все материалы по рассмотрению обращения, поступившие ответы, принятые должностными лицами решения, иная информация о результатах рассмотрения обращения, вносит в базу данных ЕСЭД информацию о результатах его рассмотрения, завершает оформление дела и помещает его на хранение.

Дела по рассмотрению обращений формируются в соответствии с утвержденной номенклатурой дел Администрации.

Документы в делах располагаются в хронологическом порядке.

Контрольно-регистрационные карточки рассмотренных обращений хранятся в электронном виде в ЕСЭД.

Хранение дел рассмотренных обращений и контрольно-регистрационных карточек обеспечивается отделом делопроизводства в течение пяти лет.

По истечении сроков хранения соответствующие дела обращений и контрольно-регистрационные карточки в соответствии с заключением экспертной комиссии уничтожаются в установленном порядке.

9. Порядок записи и проведения личного приема граждан

Главой городского округа город Рыбинск, заместителями

Главы Администрации, в том числе первым

9.1 Рассмотрение обращений на личном приеме включает в себя следующие процедуры:

* регистрацию и рассмотрение обращения;
* подготовку письменного или устного ответа;
* оформление дела.

9.2. Основанием для начала рассмотрения обращений в рамках личного приема граждан является обращение гражданина на личный прием к должностным лицам Администрации (далее - личный прием) согласно графику, утверждаемому Главой городского округа город Рыбинск или лицом, его замещающим, ежемесячно. График приема граждан размещается в средствах массовой информации и на официальном сайте Администрации.

 Запись граждан на прием к должностным лицам Администрации осуществляется сотрудниками отдела делопроизводства с 01 числа каждого месяца с 8.00 до 16.00, кроме выходных и праздничных дней.

Должностные лица Администрации осуществляют прием граждан по вопросам, относящимся к их компетенции и полномочиям.

На прием к должностным лицам Администрации могут записаться граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства, законно находящиеся на территории города Рыбинска.

Граждане вправе обращаться для записи на прием по телефону, лично или через своих представителей в соответствии с действующим законодательством.

Гражданину, желающему записаться на личный прием к Главе города Рыбинска, по вопросам, относящимся к компетенции органов исполнительной власти, органов местного самоуправления, должностных лиц, для разрешения которых он ранее не обращался в указанные органы, к должностным лицам, сотрудник, ведущий запись на прием, предлагает обратиться в соответствующий орган, к должностному лицу, а затем, в случае неполучения ответа или получения ответа, не удовлетворяющего гражданина, обратиться к Главе города Рыбинска, первому заместителю Главы Администрации, заместителям Главы Администрации, в должностные полномочия которых входит курирование данных вопросов.

В случаях, когда в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностных лиц Администрации, сотрудником, ведущим запись на прием, дается разъяснение гражданину, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

В целях обеспечения конфиденциальности сведений о гражданах одновременно ведется личный прием только одного гражданина, за исключением случаев коллективного обращения граждан.

9.3. Гражданин сообщает сотруднику, ведущему запись на прием, почтовый адрес для ответа, а также фамилию, имя и отчество (последнее – при наличии) заявителя и (или) фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), наименование объединения граждан, в том числе юридического лица, представителем которого он является, суть обращения.

Гражданину сообщается дата, место и время проведения личного приема. В случае переноса дня приема или изменения времени и места приема гражданин, записанный на личный прием, уведомляется об этом специалистом отдела делопроизводства по работе с обращениями граждан или лицом, его замещающим.

9.4. Сотрудник, ведущий запись на прием, оформляет список граждан, записанных на личный прием, с указанием заданных ими вопросов и материалов, предоставленных гражданами, записанными на прием, ссылкой на ответы, данные должностными лицами Администрации ранее. Список вопросов на прием передается в соответствующие структурные подразделения Администрации в соответствии с компетенцией для подготовки материалов для проведения приема. Подготовленные материалы направляются сотруднику отдела делопроизводства не позднее, чем за 3 дня до проведения приема.

9.5. На граждан, записанных на личный прием, сотрудник отдела делопроизводства оформляет карточку личного приема граждан с указанием фамилии, имени и отчества (при наличии), адреса заявителя по месту регистрации, сведений о том, куда и по каким вопросам ранее гражданин обращался, по какому вопросу намерен обратиться к должностному лицу Администрации в день записи на личный прием, контактный телефон и т.д. Данные обратившихся на прием заносятся в карточку личного приема из документа, удостоверяющего личность гражданина и иных документов и материалов, предоставленных при записи на прием.

9.6. Все граждане, записанные на личный прием, должны быть приняты должностными лицами Администрации в день записи на личный прием, при этом время продолжительности личного приема гражданина не может быть регламентировано.

9.7. Гражданин на личном приеме предъявляет документ, удостоверяющий его личность, и кратко излагает суть обращения.

Основным документом, удостоверяющий личность гражданина на территории Российской Федерации является паспорт гражданина Российской Федерации либо паспорт иностранного государства.

Личный прием гражданина по решению должностного лица Администрации может быть проведен по иным документам, удостоверяющим личность гражданина.

9.8. Специалист отдела делопроизводства:

* присутствует на личном приеме граждан должностным лицом Администрации;
* приглашает на личный прием гражданина, записанного на прием, в том числе по внутренней громкоговорящей связи (при наличии), в указанный в карточке личного приема кабинет в соответствии со временем предварительной записи на прием;
* при необходимости вносит в карточку личного приема недостающие данные;
* информирует гражданина о ведении видеопротоколирования личного приема (при наличии).
* в ходе личного приема регистрирует устное обращение гражданина, фиксирует в карточке личного приема резолюции и поручения должностного лица;
* по окончании личного приема направляет карточки личного приема должностному лицу Администрации для подписания.

9.9. При несогласии гражданина с ведением видеопротоколирования в ходе его личного приема уполномоченное лицо сопровождает гражданина в иной кабинет, в котором система видеопротоколирования отсутствует, и проводит в нем личный прием гражданина.

Право использования гражданином собственной аудио-и (или) видеозаписывающей аппаратуры в ходе личного приема не предусмотрено Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ, кроме того, при принятии должностным лицом решения о возможности проведения гражданином аудио-и (или) видеозаписи необходимо учитывать невозможность ограничения ее распространения и гарантировать ее достоверность.

9.10. Должностные лица Администрации, осуществляющие личный прием, выслушивают устное обращение, при наличии принимают его письменное обращение, подлежащее регистрации с регистрационным номером карточки личного приема и рассмотрению в установленном порядке.

9.11. Должностное лицо Администрации, к которому записан гражданин, имеет право приостанавливать прием, если гражданин проявляет явные признаки наркотического, токсического или алкогольного опьянения или находится в состоянии повышенной поведенческой активности с явными признаками агрессии (до устранения указанной причины).

9.12. 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. Гражданин расписывается в получении устного ответа в карточке личного приема.

9.13. При отсутствии возможности дать ответ в ходе личного приема должностным лицом Администрации дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в установленные законодательством сроки.

9.14. В случае если в ходе личного приема гражданин задал вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностных лиц Администрации, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

9.15. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

9.16. Письменные обращения, принятые в ходе личного приема, по вопросам, не относящимся к личному приему, или в адрес другого должностного лица регистрируются в соответствии с порядком регистрации письменных обращений.

10. Подготовка письменного ответа на обращение на личном приеме

10.1. После завершения личного приема специалист отдела делопроизводства оформляет в системе ЕСЭД карточки личного приема и направляет их в соответствии с резолюциями и поручениями должностного лица исполнителям в структурные подразделения Администрации. При этом соответствующие сведения заносятся в систему ЕСЭД «Личный прием».

10.2. Контроль своевременного исполнения обращения, рассмотренного в ходе личного приема, возлагается на специалистов отдела делопроизводства.

Подготовка письменного ответа осуществляется в соответствии с настоящим Порядком.

10.3. Ответы авторам обращений направляются за подписью должностных лиц Администрации, проводивших личный прием. Материалы по рассмотрению обращений граждан на личном приеме списываются в дело должностными лицами, проводившими личный прием.

11. Оформление дела по обращению на личном приеме.

11.1. Обращение считается рассмотренным, если даны ответы по существу на все поставленные в нем вопросы, имеются все необходимые материалы по его рассмотрению, дан письменный ответ заявителю.

11.2. Специалист отдела делопроизводства формирует дело по обращению, вносит в систему ЕСЭД информацию о результатах рассмотрения обращения и принятых должностным лицом Администрации решениях. Дело помещается на хранение в соответствии с утвержденной номенклатурой дел Администрации. Документы в делах располагаются в хронологическом порядке. Карточки личного приема вкладываются в папки с материалами рассмотрения обращений на личном приеме.

11.3. Хранение рассмотренных обращений и материалов к ним обеспечивается отделом делопроизводства в течение пяти лет. По истечении сроков хранения обращения и материалы их рассмотрения в соответствии с заключением экспертной комиссии уничтожаются в установленном порядке.

12. Порядок и формы контроля за рассмотрением обращений граждан

12.1. Должностные лица Администрации, руководители структурных подразделений и отраслевых (функциональных) органов Администрации, обладающих правами юридического лица, в пределах своей компетенции осуществляют контроль за соблюдением порядка и сроков рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

12.2. Контроль полноты и качества рассмотрения обращений включает в себя выявление и устранение нарушений прав граждан, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

12.3. Анализ обращений, поступающих в Администрацию в адрес Главы городского округа город Рыбинск, заместителей Главы Администрации, в том числе первого, осуществляет отдел делопроизводства. Ежеквартально для контроля и сведения отдел делопроизводства направляет Главе городского округа город Рыбинск соответствующий информационный материал о рассмотрении обращений.

12.4. Лица, виновные в нарушении порядка работы с обращениями, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

13. Особенности организации работы с обращениями граждан

в структурных подразделениях Администрации

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

13.2. В структурных подразделениях Администрации делопроизводство по письменным и устным обращениям граждан осуществляется работником, на которого возложены данные обязанности.

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

* получение обращений, направленных в адрес структурного подразделения;
* учет (регистрация) полученных обращений;
* передача обращений граждан на рассмотрение руководителю структурного подразделения;
* получение рассмотренных руководителем структурного подразделения обращений граждан, внесение информации об исполнителях в электронные журналы учета документов;
* передача обращений граждан по резолюции руководителя структурного подразделения непосредственным исполнителям;
* организация контроля исполнения обращений граждан;
* регистрация отправляемых документов за подписью руководителя структурного подразделения;
* отправка корреспонденции по обращениям граждан, подписанной руководителем структурного подразделения.

13.4. Если обращение, поступившее и зарегистрированное в структурном подразделении Администрации, подлежит перенаправлению, то уведомление заявителю подписывает руководитель структурного подразделения, письмо о направлении обращения в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу подписывает должностное лицо Администрации.