



Администрация городского округа города Бор
Нижегородской области

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

От 31.01.2018

№ 473

**Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений
граждан в администрации городского округа город Бор
Нижегородской области**

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Законом Нижегородской области от 7 сентября 2007 года N 124-З "О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Нижегородской области" администрация городского округа г. Бор постановляет:

1. Утвердить прилагаемое Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в администрации городского округа город Бор Нижегородской области.

2. Общему отделу администрации городского округа г. Бор, руководителям структурных подразделений администрации городского округа г. Бор обеспечить исполнение настоящего Положения о порядке рассмотрения обращений граждан в администрации городского округа город Бор Нижегородской области.

3. Постановления администрации городского округа город Бор Нижегородской области от 01.09.2011 №4602 "Об утверждении административного регламента городского округа город Бор Нижегородской области по исполнению муниципальной функции "Организация работы с обращениями граждан" , от 11.12.2017 №7321 «О

внесении изменений в Административный регламент по исполнению муниципальной функции "Организация работы с обращениями граждан", утвержденный постановлением администрации городского округа г.Бор от 01.09.2011 №4602, отменить.

4.Общему отделу администрации городского округа г. Бор (Е.А.Копцова) обеспечить опубликование настоящего постановления в газете «БОР сегодня» и размещение на официальном сайте www.borcitu.ru.

5. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на управляющего делами администрации городского округа г.Бор А.В.Янкина.

Глава администрации



А.В.Киселев

Е.А.Копцова
37117

Утверждено
постановлением администрации
городского округа г.Бор
от 31.01.2018 № 473

Положение
о порядке рассмотрения обращений граждан в администрации
городского округа город Бор Нижегородской области

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрении обращений граждан в администрации городского округа г.Бор Нижегородской области (далее - Положение) определяет порядок регистрации и рассмотрения обращений граждан, контроля за его исполнением, организации личного приема граждан.

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с требованиями Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (далее - Федеральный закон № 59-ФЗ), Закона Нижегородской области от 7 сентября 2007 года № 124-З "О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Нижегородской области".

1.3. Администрация городского округа г.Бор Нижегородской области (далее - администрация) в пределах своей компетенции обеспечивает организацию личного приема граждан, рассмотрение индивидуальных или коллективных обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступивших в администрацию в письменной форме, телеграммой или посредством факсимильной связи, в форме электронного документа или в форме устного обращения к должностному лицу во время личного приема граждан, принятие по ним решений и направление ответа в

установленный законом срок.

Место нахождения администрации: 606440, Нижегородская область, г. Бор, ул. Ленина, д.97

График работы администрации:

понедельник - пятница - 8.00 - 17.00;

обеденный перерыв - 12.00 - 13.00;

суббота, воскресенье - выходные дни.

Телефон приемной главы администрации: (83159)22430

Телефон приемных заместителей главы администрации: (83159)21691
(3 этаж), (883159)22002 (5 этаж).

1.4. Информация о порядке организации личного приема и рассмотрения обращений граждан предоставляется непосредственно в помещениях администрации, а также по телефону и посредством ее размещения:

на официальном сайте органов местного самоуправления городского округа г.Бор: <http://www.borcity.ru/> (далее - Сайт);

на информационном стенде администрации.

1.5. Граждане могут направить в администрацию:

письменное обращение по почтовому адресу: 606440, Нижегородская область, г. Бор, ул. Ленина, д.97

письменное обращение по факсу: (83159)22193;

обращение в форме электронного документа путем заполнения в установленном порядке специальной формы на официальном сайте органов местного самоуправления городского округа г. Бор (<http://www.borcity.ru>), а также по адресу электронной почты администрации: official@adm.bor.nnov.ru;

обращение может быть доставлено непосредственно гражданином или уполномоченным им лицом.

2. Порядок работы с обращениями граждан и организаций

2.1. Порядок регистрации обращений

2.1.1. Обращение, а также документы, связанные с его рассмотрением, принимаются канцелярией общего отдела администрации.

При поступлении письменного обращения в администрацию сотрудник общего отдела, ответственный за прием документов:

- проверяет правильность указания адресата и целостность упаковки корреспонденции, возвращает на почту невскрытыми ошибочно поступившие (не по адресу) письма;

- вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), которые в дальнейшем вместе с конвертом прилагаются к тексту письма;

- при приеме письменного обращения непосредственно от гражданина по его просьбе ставит на копии обращения (при условии наличия копии у гражданина) штамп о принятии обращения с указанием даты его поступления, фамилии и инициалов уполномоченного лица, принявшего обращение.

Прием обращений в форме электронного документа осуществляется в секторе информационных технологий отдела экономики администрации и после распечатывания его на бумажном носителе передается в канцелярию общего отдела администрации на регистрацию.

Прием обращений, направленных факсимильной связью, осуществляется после их поступления на факсимильный аппарат. Должностное лицо, принявшее обращение, проверяет правильность адресования и передает его на регистрацию.

2.1.2. Все поступающие в администрацию обращения граждан подлежат обязательной регистрации в автоматизированной информационной системе "Электронный документооборот" в течение трех дней со дня поступления путем занесения соответствующих данных в регистрационную карточку обращения гражданина.

2.1.3. Обращение гражданина (с материалами к обращению) направляется главе администрации или его заместителям в день

регистрации, в случае поступления обращения после 15.00 - на следующий рабочий день.

2.2. Порядок работы с зарегистрированными обращениями

2.2.1. Обращение, поступившее в администрацию в письменной форме или в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом № 59-ФЗ и настоящим Положением.

Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать либо наименование муниципального органа, в который направляется обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо его должность. Также гражданин указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

Обращение гражданина, поступившее в администрацию в форме электронного документа, в обязательном порядке должно содержать фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), 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.

2.2.2. Письменное обращение, поступившее в администрацию, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

Глава администрации вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений граждан.

2.2.3. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного пунктом 2.3.3. настоящего Положения, срок рассмотрения обращения может быть продлен не более чем на 30 дней с уведомлением гражданина, направившего обращение, о продлении срока его рассмотрения.

2.2.4. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в п.2.2.11. настоящего Положения.

2.2.5. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в п.2.2.11. настоящего Положения

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

2.2.7. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным п. 2.2.6. настоящего Положения, невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать

соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

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

2.2.9. Если в письменном обращении не указаны фамилия заявителя, 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.

2.2.10. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, администрация вправе оставить такое обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

2.2.11. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в администрацию или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

2.2.12. 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 администрацию или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение

семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

2.2.13. 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 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. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

2.2.14. В случае поступления в администрацию или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с п.2.3.7 настоящего Положения на официальном сайте органов местного самоуправления городского округа город Бор в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течении семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

2.2.15. 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.

2.2.16. 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.

2.2.17. Если в обращениях граждан наряду с вопросами, относящимися к компетенции администрации, содержатся вопросы, разрешение которых находится в компетенции различных органов государственной власти, органов местного самоуправления или должностных лиц, копии обращения направляются в течение семи дней со дня регистрации в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

2.3. Подготовка ответов на обращения граждан

2.3.1. После рассмотрения главой администрации или его заместителями поступивших обращений граждан они передаются на исполнение в структурные подразделения администрации согласно резолюции.

2.3.2. Должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения в соответствующем структурном подразделении администрации:

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

- запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

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

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

компетенцией.

2.3.3. Государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, обязаны в течение 15 дней предоставлять документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

2.3.4. Должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, готовит проект ответа заявителю, визирует проект и согласовывает его в установленном порядке.

Ответ на обращение оформляется на бланке администрации в соответствии с Инструкцией по документационному обеспечению и делопроизводству в администрации городского округа г.Бор, утвержденной постановлением администрации городского округа город Бор Нижегородской области от 01.09.2011 №4604, и подписывается главой администрации либо его заместителем.

2.3.5. При поступлении на рассмотрение письменного обращения гражданина, перенаправленного с сопроводительным документом из других органов государственной власти, по запросу соответствующего органа государственной власти в его адрес готовится ответ с информацией об итогах рассмотрения письменного обращения.

2.3.6. Отправление ответа на обращение осуществляется после присвоения ему исходящего регистрационного номера в канцелярии общего отдела администрации.

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

обращении, поступившем в администрацию или должностному лицу в форме электронного документа. 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 с соблюдением требований законодательства в части неразглашения сведений, содержащихся в обращении, а также сведений касающихся частной жизни гражданина без его согласия, на официальном сайте органов местного самоуправления городского округа город Бор в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Письменный ответ на коллективное обращение граждан направляется каждому из авторов в случае, если в обращении разборчиво указаны фамилия, имя, отчество (последнее при наличии) и почтовый адрес, по которому необходимо направить ответ, в остальных случаях ответ на коллективное обращение дается одному из авторов обращения, указанному в обращении в качестве получателя ответа или представителя всех авторов обращения при его рассмотрении.

2.3.8. Обращения граждан считаются решенными, если рассмотрены и решены все затронутые в них вопросы, по ним приняты необходимые меры и авторам даны ответы.

2.3.9. Ответы на обращения граждан должны быть аргументированными, содержать ссылки на нормы законодательства Российской Федерации и Нижегородской области с разъяснением по существу всех затронутых в них вопросов, а также содержать четкое разъяснение порядка обжалования принятого решения с указанием органа (должностного лица), к которому может быть направлена жалоба.

2.4. Порядок хранения рассмотренных обращений

2.4.1. Дела, формируемые по обращениям граждан в соответствии с номенклатурой дел, хранятся в течение 5 лет.

2.4.2. При формировании дел проверяется правильность направления документов в дело, их комплектность. Документы в делах должны располагаться в хронологическом порядке.

3. Организация личного приема граждан

3.1. Личный прием граждан по вопросам, отнесенным к компетенции администрации, проводится в целях поддержания непосредственных контактов администрации с населением и оперативного решения актуальных вопросов на основе качественного и своевременного рассмотрения обращений, предложений и жалоб граждан.

Помещение для осуществления приема граждан должно быть оборудовано в соответствии с санитарными нормами и правилами, с соблюдением мер безопасности. Для написания заявления непосредственно в администрации гражданам отводятся места, оборудованные стульями, столами, канцелярскими принадлежностями и бумагой формата А4 для составления письменных обращений.

Личный прием граждан, являющихся инвалидами, проводится в помещении, расположенном на первом этаже здания администрации и имеющем беспрепятственный доступ. При проведении приема граждан, являющихся инвалидами, осуществляется оказание помощи таким лицам.

3.2. Личный прием граждан осуществляется главой администрации, в одну из пятниц месяца с 9.00 до 12.00 в служебном кабинете №110 здания администрации.

Запись на личный прием к главе администрации производится каждую первую среду месяца с 8.30 до 17.00 (либо при превышении

количества записавшихся 45 граждан) по телефону (83159)22430 , лично секретарем главы администрации по адресу: г.Бор, ул.Ленина, д.97, к.401 и самостоятельно на официальном сайте органов местного самоуправления городского округа г. Бор (<http://www.borcity.ru>).

Информация о личном приеме граждан размещается на официальном сайте администрации, а также на информационном стенде в администрации.

Заместитель главы администрации осуществляет личный прием граждан каждую среду месяца с 9.00 до 10.00 в кабинете №302 здания администрации.

Заместитель главы администрации, начальник управления ЖКХ и благоустройства осуществляет личный прием граждан последнюю пятницу месяца с 9.00 до 12.00 в кабинете №508 здания администрации.

3.3. Специалист общего отдела администрации, уполномоченный на ведение графика личного приема граждан:

- уведомляет главу администрации, о произведенной записи граждан на личный прием с приложением имеющихся материалов по рассматриваемому вопросу;

- осуществляет учет обращений граждан в Журнале учета обращений граждан согласно Приложению к настоящему Положению (далее - Журнал);

- оформляет регистрационные карточки личного приема граждан автоматизированной системы;

- информирует граждан о дате, времени, месте приема, должности, фамилии, имени и отчестве должностного лица, осуществляющего прием.

3.4. По решению главы администрации к участию в проведении им приема граждан могут привлекаться иные должностные лица администрации.

3.5. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, а также (при необходимости) документы,

обосновывающие и поясняющие суть обращения.

3.6. Прием граждан осуществляется в порядке очередности.

Правом на первоочередной личный прием обладают ветераны и инвалиды Великой Отечественной войны, ветераны и инвалиды боевых действий, их законные представители, инвалиды первой группы и их опекуны, родители, опекуны и попечители детей-инвалидов, беременные женщины, родители, явившиеся на личный прием с ребенком в возрасте до трех лет, а также отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

3.7. Во время личного приема гражданин может сделать устное заявление либо оставить письменное обращение по существу поставленных им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов.

Содержание устного обращения гражданина заносится в карточку личного приема гражданина. 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. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении гражданина вопросов.

Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом № 59-ФЗ и настоящим Положением.

3.8. Если поставленные гражданином вопросы не входят в компетенцию администрации, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

3.10. В случае необходимости глава администрации дает поручения

должностным лицам соответствующих структурных подразделений администрации о подготовке необходимых материалов по рассматриваемому вопросу.

3.11. Результаты личного приема граждан фиксируются в Журнале и в регистрационной карточке личного приема граждан автоматизированной системы.

4. Ответственность сотрудников за рассмотрение обращений граждан

Заместители администрации, руководители структурных подразделений администрации несут персональную ответственность за всестороннее, полное и своевременное рассмотрение обращений, поступивших в администрацию.

Специалисты, осуществляющие рассмотрение обращений граждан, несут персональную ответственность за качественное и своевременное исполнение поручений по обращению, своевременность извещения о необходимости продления сроков исполнения поручений по обращениям, содержание и оформление подготовленных ответов.

Соисполнители документа обязаны предоставить ответственному исполнителю необходимую информацию в установленные ответственным исполнителем сроки, но не позднее, чем за 7 дней до истечения общего срока исполнения.

В случае несвоевременного предоставления соисполнителем необходимой информации ответственному исполнителю соисполнитель несет дисциплинарную ответственность в порядке, установленном действующим законодательством.

5. Контроль и обобщение результатов работы по рассмотрению обращений граждан

5.1. Контролю подлежат все зарегистрированные обращения граждан.

Контроль за поступившим обращением начинается с момента его регистрации и заканчивается при регистрации ответа его автору.

5.2. Контроль за соблюдением сроков и полнотой рассмотрения обращений граждан осуществляется канцелярией общего отдела администрации.

5.3. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляется на основании сведений, содержащихся в автоматизированной информационной системе "Электронный документооборот" администрации.

Началом срока рассмотрения обращений граждан считается день их регистрации, окончанием - день регистрации письменного ответа.

5.4. Контроль за решением вопросов, содержащихся в обращениях граждан, осуществляется на основе информации о результатах рассмотрения обращений граждан, подготавливаемой канцелярией общего отдела администрации.

5.5. Снятие обращения с контроля осуществляет глава администрации или заместитель главы администрации.

Промежуточный ответ на обращение или поручение исполнения обращения другому должностному лицу или структурному подразделению администрации не является основанием для снятия обращения с контроля.

Приложение
к Положению о порядке
рассмотрения обращений граждан
в администрации городского
округа г.Бор Нижегородской области

Форма журнала учета обращений граждан

№п/п	Ф.И.О. гражданина	Адрес	Телефон	Краткое содержание вопроса	Кому поручено рассмотрение вопроса