**Независимая**

**антикоррупционная экспертиза**

**Начало приема заключений 23.03.2017**

**Окончание приема заключений 27.03.2017**

 проект НПА

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

Об утверждении Порядка работы с обращениями граждан в администрации Лесозаводского городского округа

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ г.Лесозаводск № НПА

Руководствуясь федеральными законами от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации", от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", в целях совершенствования работы с письменными и устными обращениями граждан в администрации Лесозаводского городского округа администрация Лесозаводского городского округа

 ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить [Порядок](#P35) работы с обращениями граждан в администрации Лесозаводского городского округа (прилагается).

2. Настоящее постановление вступает в силу со дня его опубликования в Сборнике муниципальных правовых актов Лесозаводского городского округа.

3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на руководителя аппарата администрации Лесозаводского городского округа Е.Н.Сафронову.

Глава администрации

Лесозаводского городского округа А.С.Суханов

Утвержден

постановлением администрации

Лесозаводского городского округа

от\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_№\_\_\_\_\_НПА

**[Порядок](#P35) работы с обращениями граждан в администрации Лесозаводского городского округа**

Конституцией Российской Федерации предусмотрено право граждан направлять индивидуальные и коллективные обращения в государственные органы и органы местного самоуправления.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Порядок работы с обращениями граждан в администрации Лесозаводского городского округа(далее - Порядок) разработан в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными конституционными законами, Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", иными федеральными законами, законами и иными нормативными правовыми актами Приморского края, Уставом Лесозаводского городского округа.

1.2. Настоящий Порядок устанавливает систему работы по централизованному учету, организации рассмотрения письменных и устных обращений граждан, анализу их содержания, проведению личного приема граждан в администрации Лесозаводского городского округа (далее - администрации).

1.3. Рассмотрение обращений граждан является прямой служебной обязанностью должностных лиц администрации.

Администрация и должностные лица администрации осуществляют в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

Муниципальные служащие, работники администрации, осуществляющие работу с обращениями граждан в порядке исполнения поручений должностных лиц администрации или в порядке исполнения обязанностей муниципальной службы, считаются уполномоченными лицами и несут установленную законодательством Российской Федерации персональную ответственность за своевременность, полноту и правильность рассмотрения обращений граждан.

1.4. В администрации делопроизводство по предложениям, заявлениям и жалобам граждан, поступившим в администрацию, ведется отдельно от других видов делопроизводства и осуществляется непосредственно общим отделом администрации (далее - общим отделом).

1.5. Организация, ведение и совершенствование системы работы с обращениями граждан на основе единой технической политики и применения современных технических средств, методическое руководство и контроль за соблюдением установленного порядка работы с обращениями граждан в органах администрации осуществляются общим отделом.

2. ОСНОВНЫЕ ТЕРМИНЫ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ В НАСТОЯЩЕМ ПОРЯДКЕ

Обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления.

Коллективное обращение - обращение двух и более граждан, а также обращение, принятое на митинге или собрании путем голосования (подписанное инициатором коллективного обращения) или путем сбора подписей.

Предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества.

Заявление - просьба гражданина 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 гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

Должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в администрации.

3. ПРИЕМ И ПЕРВИЧНАЯ ОБРАБОТКА ОБРАЩЕНИЙ

3.1. Обращения граждан в администрацию поступают в письменной форме, лично, по почте, с помощью телеграфа и телетайпа, факса, в форме электронного документа на единый адрес электронной почты администрации: lesozavodsk@mo.primorsky.ru и через Интернет-приемную, размещенную на официальном сайте Лесозаводского городского округа в сети Интернет: www.mo-lgo.ru, а также устно должностному лицу, наделенному правом и обязанностью рассмотрения обращений, или ведущему прием граждан.

3.2. Письменные обращения, адресованные главе администрации, первому заместителю главы администрации, заместителям главы администрации, руководителю аппарата (далее – главе администрации, его заместителям) направляются в общий отдел.

3.3. Письменные обращения, содержащие в адресной части обращения пометку "лично", обрабатываются, регистрируются и направляются на рассмотрение на общих основаниях в соответствии с настоящим Порядком.

3.4. Специалист общего отдела, на которого возложены обязанности по работе с обращениями граждан, (далее – специалист общего отдела) в процессе первичной обработки проверяет адрес получателя корреспонденции, вскрывает конверты, проверяет комплектность и целостность документов и приложений к ним.

При обнаружении некомплектности или повреждений документа на оборотной стороне последнего листа обращения ставится соответствующая отметка, составляется в двух экземплярах акт. Один экземпляр акта направляется корреспонденту, другой хранится в общем отделе.

3.5. Ошибочно присланная корреспонденция пересылается специалистом общего отдела по назначению, если известен адрес получателя. В противном случае корреспонденция возвращается отправителю.

3.6. Конверты от поступающих писем сохраняются и прилагаются к обращениям для установления адреса отправителя и даты почтового штемпеля в качестве доказательства времени отправки и получения письма.

4. РЕГИСТРАЦИЯ ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ

4.1. Регистрация письменных обращений граждан (далее – обращение) производится отдельно от регистрации других видов документов.

4.2. Все поступающие в администрацию обращения регистрируются в течение трех дней.

4.3. Обращение регистрируется один раз. При передаче обращения из одного органа администрации в другой новый регистрационный номер не присваивается.

4.4. Для регистрации обращений применяется программа «Регистрация документов организации 4.1».

4.5. На полученном обращении в правой нижней части лицевой стороны первой страницы документа проставляется регистрационный штамп с указанием наименования администрации, даты поступления обращения и порядкового регистрационного номера.

4.6. В электронную карточку входящего документа организации (далее – карточка регистрации обращения) вносятся:

- фамилия и инициалы заявителя (в именительном падеже);

- дата поступления обращения; почтовый адрес заявителя;

- адресат обращения (получатель).

Отмечается вид обращения (заявление, предложение, жалоба), указывается, от кого поступило обращение (отправитель). Если письмо переслано, то указывается, откуда оно поступило, проставляется исходящий номер сопроводительного письма и дата его отправки.

Если письмо подписано двумя и более авторами, регистрируется первый автор или тот, в чей адрес просят направить ответ. В карточке регистрации обращения делается отметка "коллективное".

Письмо проверяется на повторность. Повторные обращения регистрируются так же, как и первичные. В карточке регистрации обращения делается отметка "повторно" и указываются номера и даты поступления предыдущих обращений.

Повторными обращениями считаются предложения, заявления и жалобы, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не согласен с принятым по его обращению решением. Письма одного и того же автора и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными. Не считаются повторными письма одного и того же автора, но по разным вопросам.

В карточке регистрации обращения указывается количество листов письма, в т.ч. с приложениями. Составляется аннотация на письмо. Она должна быть четкой, краткой, отражать содержание обращения.

Определяется и отмечается ответственный исполнитель.

Текст обращения подлежит сканированию с созданием электронного образа документа и прикреплению к карточке регистрации обращения.

4.7. После ввода данных в карточку регистрации обращения она выводится на печать и прикрепляется к зарегистрированному обращению.

4.8. Зарегистрированные и оформленные обращения передаются на рассмотрение главе администрации, его заместителям в соответствии с распределением обязанностей между ними.

4.9. Рассмотрение зарегистрированных обращений, адресованных главе администрации, его заместителям, производится, как правило, в день их поступления.

Указания по исполнению обращения даются на карточке регистрации обращения и включают последовательно фамилию исполнителя (исполнителей), содержание поручения, срок исполнения, подпись руководителя, дату написания резолюции.

Если руководителем, рассматривающим обращение, дано поручение нескольким органам администрации (должностным лицам), то основным исполнителем является орган администрации (лицо), указанное в поручении первым, если не оговорено иное. Ему предоставляется право созыва соисполнителей и координации их работы.

Изменение текста резолюции, переадресование обращений другим исполнителям производится руководителем, первоначально рассмотревшим обращение и давшим поручение по его исполнению.

4.10. Рассмотренные главой администрации, его заместителями обращения возвращаются в общий отдел для внесения в карточку регистрации обращения содержания резолюции и передачи непосредственным исполнителям.

5. РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЯ

5.1. Обращение, поступившее в администрацию или должностному лицу администрации в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

5.2. При поступлении обращения глава администрации, его заместители либо уполномоченные на то лица в пределах своей компетенциирешают вопрос о принятии его к рассмотрению либо направлении в государственный орган или другой орган местного самоуправления (или их органы администрации) в зависимости от поднятых в обращении вопросов.

5.3. Орган администрации, являющийся соисполнителем зарегистрированного обращения, обладающий документами и материалами, необходимыми для обеспечения объективного, всестороннего и своевременного его рассмотрения, предоставляет соответствующие информацию, документы и материалы в орган администрации, являющийся основным исполнителем, в срок не более 5 рабочих дней со дня поступления обращения на исполнение в соответствии с данным поручением или в течение одного рабочего дня, если срок рассмотрения обращения составляет менее 5 рабочих дней.

Орган администрации, являющийся соисполнителем зарегистрированного обращения, не обладающий информацией, документами и материалами, необходимыми для обеспечения объективного, всестороннего и своевременного его рассмотрения, при поступлении обращения на исполнение в соответствии с данным поручением предоставляет в орган администрации, являющийся основным исполнителем, сведения, содержащие отказ в предоставлении информации, документов и материалов, в срок не более 3-х рабочих дней или в течение одного рабочего дня, если срок рассмотрения обращения составляет менее 5 рабочих дней.

5.4. 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. 6.1.4](#P158) настоящего Порядка. В случае необходимости можно запрашивать в указанных органах или у должностных лиц документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

5.5. 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, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, 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 п.6.1.4. настоящего Порядка.

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

Если 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 соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суде.

5.7.Принимаются к сведению, учитываются в статистических данных, информационных отчетах и подлежат списанию в дело с уведомлением автора письменного обращения о принятии к сведению изложенной им информации следующие письменные обращения:

- не предполагающие ответа;

- не содержащие конкретных предложений, заявлений или жалоб;

- не содержащие сведений о нарушенном праве гражданина (объединения граждан) и основанные на общих рассуждениях автора;

- связанные с рекламой товаров и услуг.

5.8. Глава администрации, его заместители при рассмотрении предложений, заявлений и жалоб граждан:

- обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение, или с выездом на место;

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

- принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан;

- дают письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в [п. 6.1.1](#P154). - [п. 6.1.6](#P162). настоящего Порядка;

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

 5.9. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

5.10.Подготовленный в адрес заявителя ответ на обращение оформляется непосредственным исполнителем в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству в администрации Лесозаводского городского округа, органах администрации Лесозаводского городского округа, наделенных правами юридического лица, утвержденной постановлением администрации Лесозаводского городского округа от 29.12.2016 № 1982.

В случае рассмотрения обращения с выездом на место в ответном документе должно быть отражено данное обстоятельство.

5.11. Ответ на обращение подписывается главой администрации, его заместителями в соответствии с распределением обязанностей между ними либо уполномоченным на то лицом.

5.12. Ответному документу присваивается регистрационный номер поступившего на исполнение обращения.

6. РАБОТА С ОТДЕЛЬНЫМИ ВИДАМИ ОБРАЩЕНИЙ

6.1. Порядок рассмотрения отдельных обращений:

6.1.1. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготовленном, 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.

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

6.1.3. Администрация или должностное лицо администрации при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

6.1.4. 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 семи дней со дня регистрации сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

6.1.5. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, глава администрации, его заместители 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 гражданин, направивший обращение.

6.1.6. 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.

6.2. Порядок рассмотрения обращений депутатов:

6.2.1. Депутатским письмом является обращение, оформленное на бланке депутата и имеющее подпись депутата (депутатов).

6.2.2. Рассмотрение обращений депутатов, к которым приложены письма граждан, осуществляются в соответствии с законодательством Российской Федерации о статусе депутата, Приморского края о статусе депутата, решением Думы Лесозаводского городского округа от 24.11.2009 № 216-НПА «О регламенте Думы Лесозаводского городского округа».

6.2.3. Поступающие в администрацию письма депутатов, к которым приложены обращения граждан, обрабатываются, регистрируются, направляются на рассмотрение главе администрации, его заместителям в соответствии с настоящим Порядком.

6.2.4. Администрация, должностные лица администрации обязаны дать депутату ответ на его обращение или представить запрашиваемые им документы или сведения безотлагательно.

В случае необходимости проведения в связи с обращением депутата проверки или дополнительного изучения каких-либо вопросов руководители администрации и должностные лица обязаны сообщить об этом депутату в трехдневный срок со дня получения обращения депутата.

6.2.5. Окончательный ответ представляется депутату Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутату Думы Лесозаводского городского округа в течение 30 дней (а при необходимости дополнительного изучения вопроса или проверки информации – в срок не позднее 60 дней со дня получения обращения), депутату Законодательного Собрания Приморского края не позднее 15 дней со дня получения обращения.

6.2.6. Ответ на обращение депутата должен быть подписан тем должностным лицом, которому направлено обращение, либо лицом, временно исполняющим его обязанности.

6.2.7. Общий отдел анализирует количество, характер и содержание обращений депутатов и информирует об этом главу администрации, его заместителей.

6.3. Порядок рассмотрения обращений, поступивших из Администрации Приморского края:

6.3.1. При подготовке ответов на обращения, поступившие из Администрации Приморского края, необходимо ссылаться на регистрационный номер Администрации Приморского края.

6.3.2. Ответы на обращения, поступившие из Администрации Приморского края, должны, как правило, подписываться главой администрации, его заместителями в соответствии с распределением обязанностей между ними, руководителями органов администрации (если обращение было им адресовано).

6.4. Порядок рассмотрения обращений, переданных главе администрации во время проведения его встреч с жителями Лесозаводского городского округа.

Письма, переданные главе администрации во время проведения его встреч с жителями Лесозаводского городского округа, регистрируются, рассматриваются безотлагательно и, как правило, ставятся общим отделом на особый контроль. В карточке регистрации обращения делается соответствующая отметка. Направление на исполнение таких обращений осуществляется по решению главы администрации, его заместителей в соответствии с распределением обязанностей между ними. Ход и итоги рассмотрения обращений докладываются руководителем общего отдела главе администрации.

6.5. Порядок рассмотрения обращений с просьбами о личном приеме у должностных лиц.

Письма с просьбами о личном приеме у должностных лиц администрации рассматриваются как обычные обращения. Как правило, авторам направляются сообщения о порядке приема граждан в администрации, а заявления, не содержащие иных вопросов, после направления сообщения оформляются "В дело" как исполненные.

6.6. Порядок рассмотрения обращения, поступившего в форме электронного документа:

6.6.1. Обращение, поступившее в администрацию или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком.

6.6.2. Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, оформляется в соответствии с правилами, установленными в отношении аналогичных документов на бумажном носителе, и направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

Для отправки ответа на обращение по электронной почте создается электронный образ документа с помощью сканирования ответа, оформленного на бумажном носителе.

Отправка электронного письма осуществляется с официального адреса электронной почты администрации.

В карточке регистрации исходящей корреспонденции делается отметка об отправке по электронной почте.

6.6.3. После отправки электронной версии документа на оборотной стороне оригинала проставляется дата и время отправки, подпись и расшифровка подписи специалиста общего отдела, документ формируется в дело.

7. СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ПИСЬМЕННОГО ОБРАЩЕНИЯ

7.1. Письменное обращение, поступившее в администрацию или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения в общем отделе.

7.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного ч. 2 ст. 10 Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", глава администрации, его заместители либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

Информация о продлении сроков рассмотрения обращения вносится специалистом общего отдела в карточку регистрации обращения.

8. КОНТРОЛЬ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ

8.1. Контроль за своевременным разрешением обращений граждан в администрации осуществляет общий отдел.

8.2. Контроль за исполнением обращений включает постановку обращения на контроль, регулирование хода исполнения, снятие исполненного обращения с контроля, направление исполненного обращения в дело, учет, обобщение и анализ хода и результатов исполнения обращений, информирование главы администрации, его заместителей о состоянии исполнения обращений.

8.3. Контролю подлежат все зарегистрированные обращения, требующие исполнения.

8.4. Письма граждан, поступившие в администрацию из Администрации Президента Российской Федерации, Федерального Собрания Российской Федерации, Администрации Приморского края, Законодательного Собрания Приморского края, Думы Лесозаводского городского округа, о результатах рассмотрения которых необходимо сообщить в эти органы власти, а также обращения, поступившие на личных приемах граждан, берутся на особый контроль и рассматриваются в первую очередь. В этих случаях на карточке регистрации обращения и обращении в правом верхнем углу проставляется пометка "Контроль".

8.5. Все движение контролируемого документа, передача его из одного органа администрации в другой отмечается специалистом общего отдела в карточке регистрации обращения с указанием фамилии исполнителя и даты передачи ему документа.

Обо всех случаях изменения текста резолюции, переадресования обращений другим исполнителям непосредственный исполнитель обращения обязан своевременно проинформировать об этом специалиста общего отдела для внесения изменений в карточку регистрации обращения.

8.6. Письма граждан, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются. Контроль завершается только после окончательного ответа и принятия мер по разрешению предложений, заявлений и жалоб.

Обращения граждан считаются разрешенными, если рассмотрены поставленные в них вопросы и по ним приняты необходимые меры и даны ответы, соответствующие действующему законодательству.

8.7. Решение о снятии обращения с контроля принимается руководителем, первоначально рассмотревшим документ и давшим поручение по его исполнению, или другим должностным лицом администрации, ответственным за своевременное и правильное рассмотрение обращений. Снятие обращения с контроля оформляется надписью на документе "В дело", подписью лица, принявшего это решение, с указанием даты снятия обращения с контроля.

9. ОТПРАВКА КОРРЕСПОНДЕНЦИИ ПО ОБРАЩЕНИЯМ ГРАЖДАН

9.1. Отправляемая корреспонденция по обращениям граждан администрации (далее- документы), а также и документы, отправляемые органами администрации, передаются почтовой или электрической связью.

9.2. Подписанные главой администрации, его заместителями документы передаются исполнителями в общий отдел для централизованной регистрации и отправки по назначению. При этом проверяется правильность оформления и адресования документов, наличие подписей, виз, приложений.

Отправляемые документы должны быть полностью оформленными, зарегистрированными, с указанием почтового адреса и (или) электронного адреса или с указанием на рассылку.

Количество экземпляров отправляемых документов должно соответствовать числу адресатов.

Неправильно оформленные документы возвращаются исполнителям для доработки.

Копия зарегистрированного отправляемого документа остается в общем отделе и оформляется на хранение в соответствии с номенклатурой дел.

Подлежащие отправке документы обрабатываются и отправляются по назначению общим отделом в день их подписания или не позднее следующего рабочего дня.

9.3. Обработка документов для отправки почтовой связью осуществляется в соответствии с Правилами оказания услуг почтовой связи, утвержденными приказом Министерства связи и массовых коммуникаций Российской Федерации от 31.07.2014 № 234.

9.4. Отправляемая корреспонденция вносится в карточку регистрации исходящей корреспонденции.

10. ФОРМИРОВАНИЕ И ХРАНЕНИЕ ДЕЛ

10.1.Обращения граждан после их разрешения в обязательном порядке возвращаются в общий отдел с копией ответа и прилагаемыми материалами для централизованного формирования и хранения.

Формирование и хранение дел у исполнителей запрещается.

10.2. Формирование и хранение дел постоянного и временного сроков хранения осуществляется в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации.

10.3. Обращения граждан (предложения, заявления, жалобы, претензии и т.д.), копии ответов на них и документы, связанные с их исполнением, документы по личному приему граждан формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

10.4.Срок хранения документов по обращениям граждан определяется в соответствии с пунктом 183 Перечня типовых управленческих архивных документов, образующихся в процессе деятельности государственных органов, органов местного самоуправления и организаций, с указанием сроков хранения, утвержденного Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 25.08.2010 N 558.

 Обращения личного характера подлежат хранению в течение пяти лет.

 Обращения оперативного характера подлежат хранению в течение пяти лет, в случае неоднократного обращения - в течение пяти лет после последнего рассмотрения.

 Предложения, письма творческого характера, заявления, жалобы, содержащие сведения о серьезных недостатках и злоупотреблениях, коррупции, хранятся постоянно.

Оформление архивных дел постоянного хранения обеспечивается общим отделом, оформление архивных дел постоянного хранения в органах администрации обеспечивается муниципальным служащим, на которого возложены данные обязанности.

10.5. По просьбе гражданина ему могут быть выданы копии письменных ответов, поступивших в администрацию из государственных органов, органов местного самоуправления в связи с его предыдущим письменным обращением, а также копия письменного ответа о результатах рассмотрения его обращения в администрации. Выдача гражданину копии истребуемого им письменного ответа осуществляется с разрешения начальника общего отдела по предъявлению документа, удостоверяющего личность заявителя.

 10.6. Ответственность за сохранность дел по обращениям граждан и использование их в справочных целях в администрации возлагается на начальника общего отдела, руководителей органов администрации и должностных лиц, работающих с обращениями граждан.

11. ОРГАНИЗАЦИЯ ПРИЕМА ГРАЖДАН

11.1.Личный прием граждан главой администрации, его заместителями осуществляется в соответствии с ежегодно утверждаемым главой администрации графиком.

11.2. График приема граждан по личным вопросам размещается на информационном стенде администрации (холл 3 этажа), на официальном Интернет - сайте Лесозаводского городского округа, доводится до сведения граждан через местные средства массовой информации.

11.3. Личный прием граждан главой администрации, его заместителями проводится в здании администрации по адресу: г.Лесозаводск, ул.Будника, 119, в приемные дни согласно утвержденному главой администрации графику.

11.4. Запись на личный прием к главе администрации производится за неделю перед днем приема с 09-00 до 13-00 в общем отделе, кабинет № 305, лично или по телефону 8(42355) 29-4-67.

Запись на личный прием к заместителям главы администрации производится в день приема с 09-00 до 13-00 в приемной администрации или по телефонам 8(42355) 29-4-67, 29-7-18.

Основанием записи на личный прием к главе администрации являются предыдущие обращения в органы администрации или к должностным лицам, которыми вопрос заявителя не был решен.

В иных случаях производится запись на личный прием к заместителям главы администрации исходя из содержания обращения гражданина и подведомственности поставленных вопросов.

В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не относятся к ведению администрации, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

11.5.Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

Пользуются правом на прием вне очереди к руководителям и другим должностным лицам Почетные жители Лесозаводского городского округа в соответствии с решением Думы Лесозаводского городского округа от 09.04.2015 № 316-НПА «Об утверждении Положения «О звании «Почетный житель Лесозаводского городского округа».

11.6. Запись на повторный личный прием к главе администрации, его заместителям осуществляется не ранее получения гражданином ответа на предыдущее обращение.

11.7. Для учета приема граждан главой администрации, его заместителями используется журнал «Учет приема граждан» и карточка личного приема гражданина. Регистрация карточек личного приема гражданина ведется в специальном журнале. Журналы должны быть прошиты и пронумерованы.

 11.8. Подготовка личного приема осуществляется по окончании записи на личный прием. Формируются карточки личного приема, одновременно информация заявителя перепроверяется по компьютерной базе на наличие рассмотрения предыдущих обращений по этому же вопросу и при наличии таковых из архива готовится подборка соответствующих документов. При необходимости специалист общего отдела может запрашивать по вопросу заявителя любую дополнительную информацию в органах администрации, которые обязаны ее предоставить по первому требованию.

11.9. Во время личного приема граждан вместе с главой администрации, заместителями главы администрации присутствует начальник общего отдела. При необходимости на личный прием могут быть приглашены руководители и другие специалисты органов администрации.

Во время проведения личного приема граждан главой администрации, его заместителями руководители органов администрации должны находиться на своих рабочих местах для оперативного решения вопросов в случае необходимости.

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

11.11. Содержание устного обращения 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 гражданина.

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

11.13. Результат рассмотрения обращения гражданина должен быть отражен в виде резолюции в карточке личного приема. Должностное лицо, осуществляющее прием, в карточке личного приема делает отметку " Разъяснения даны устно, с разъяснениями заявитель согласен " в случае если заявителю даны исчерпывающие разъяснения и вопрос считается закрытым. Если вопрос требует дополнительного рассмотрения, то руководитель в резолюции назначает исполнителя, излагает поручения и указывает контрольный срок их исполнения.

Если в резолюции не проставлен конкретный срок исполнения по вопросу, то контрольным сроком исполнения считается 30 дней от даты приема.

11.14. После окончания приема карточки личного приема с поручениями главы администрации, его заместителей передаются исполнителям и ставятся на контроль в общем отделе в течение одного рабочего дня.

В дальнейшем работа осуществляется так же, как и с письменными обращениями в соответствии с требованиями настоящего Порядка.

Ответы на обращения, поступившие на личном приеме, подписывают должностные лица, осуществлявшие прием граждан.

Результаты рассмотрения заявлений с личных приемов докладываются начальником общего отдела главе администрации, заместителям главы администрации, осуществляющим личный прием граждан.

12. АНАЛИЗ И ОБОБЩЕНИЕ ВОПРОСОВ, ПОДНИМАЕМЫХ В ОБРАЩЕНИЯХ

12.1. Аналитическая работа по обращениям граждан ведется общим отделом в тесном взаимодействии с органами администрации.

12.2. Общий отдел на основе систематического анализа и обобщения обращений граждан ежеквартально готовит обзоры обращения граждан (физических лиц), в том числе представителей организаций (юридических лиц), общественных объединений, государственных органов, органов местного самоуправления, а также обобщенную информацию о результатах рассмотрения этих обращений и принятых мерах и размещает данную информацию на официальном Интернет - сайте Лесозаводского городского округа.

Информация о состоянии исполнительской дисциплины при работе с обращениями граждан в органах администрации ежеквартально направляется общим отделом главе администрации.

12.3. Руководители органов администрации должны систематически анализировать и обобщать предложения, заявления и жалобы граждан, содержащиеся в них практические замечания с целью своевременного выявления и устранения причин, порождающих нарушения прав и интересов граждан.

13. ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН

В ОРГАНАХ АДМИНИСТРАЦИИ

13.1. Письменные обращения, поступающие в адрес органов администрации, направляются непосредственно в органы администрации для обработки, регистрации и рассмотрения самостоятельно в соответствии с настоящим Порядком.

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

13.2. Учет поступления, прохождения и исполнения обращений граждан в органах администрации осуществляется с использованием персональных компьютеров.

13.3. В органах администрации ведение делопроизводства по письменным и устным обращениям граждан осуществляется муниципальным служащим, на которого возложены данные обязанности.

13.4. Личный прием граждан руководителями органов администрации проводится на рабочих местах в установленные приемные дни.

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_