

АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА ДИМИТРОВГРАДА

Ульяновской области

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

05 мая 2023 года

1401

Об утверждении Инструкции по работе с обращениями и запросами граждан и организаций в Администрации города Димитровграда Ульяновской области

В целях реализации Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» и обеспечения единого порядка организации работы с обращениями и запросами граждан и организаций в Администрации города Димитровграда Ульяновской области п о с т а н о в л я ю:

1. Утвердить инструкцию по работе с обращениями и запросами граждан и организаций в Администрации города Димитровграда Ульяновской области (приложение).

2. Руководителям структурных подразделений и отраслевых (функциональных) органов Администрации города Димитровграда Ульяновской области обеспечить соблюдение Инструкции по работе с обращениями и запросами граждан и организаций в Администрации города Димитровграда Ульяновской области.

3. Признать утратившими силу (отменить) постановления Администрации города:

3.1. от 13.03.2017 № 389 «Об утверждении Инструкции по работе с обращениями и запросами граждан и организаций в Администрации города Димитровграда Ульяновской области»;

3.2. от 04.10.2017 № 1815 «О внесении изменений в постановление Администрации города от 13.3.2017 № 389»;

3.3. от 19.02.2018 № 294 «О внесении изменений в постановление Администрации города от 13.03.2017 № 389»;

3.4. от 19.02.2019 № 297 «О внесении изменений в постановление Администрации города от 13.03.2017 № 389»;

3.5. от 01.08.2019 № 2002 «О внесении изменений в постановление Администрации города от 13.03.2017 № 389»;

3.6. от 27.04.2020 № 781 «О внесении изменений в постановление Администрации города от 13.03.2017 № 389»;

3.7. от 19.05.2020 № 885 «О внесении изменений в постановление Администрации города от 13.03.2017 № 389»;

3.8. от 19.04.2022 № 1060 «О внесении изменений в постановление

Администрации города от 13.03.2017 № 389».

4. Установить, что настоящее постановление подлежит официальному опубликованию.

5. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на руководителя аппарата Администрации города Малюгина А.А.

Глава города

А.Н.Большаков

ИНСТРУКЦИЯ

по работе с обращениями и запросами граждан и организаций в Администрации города Дмитровграда Ульяновской области

1. Общие положения

1.1. Инструкция по работе с обращениями и запросами граждан и организаций в Администрации города Дмитровграда Ульяновской области (далее - Инструкция) разработана в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления и законодательством Российской Федерации.

1.2. Инструкцией устанавливается единый порядок приёма, регистрации, рассмотрения и хранения поступивших в адрес Главы города, Администрации города, должностных лиц Администрации города обращений граждан в письменной форме, форме электронного документа и в устной форме (далее – обращение), запросов информации о деятельности Главы города и Администрации города, а также контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений и запросов, анализа состояния работы с обращениями и запросами, организации и проведения личного приёма граждан Главы города, должностными лицами Администрации города.

1.3. Основные термины, используемые в Инструкции:

1) обращение - направленные Главе города, в Администрацию города или должностному лицу Администрации города в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение заявителя к Главе города, в Администрацию города, к должностным лицам Администрации города;

2) обращение в письменной форме - обращение заявителя, в котором документированная информация представлена в форме письма;

3) обращение в устной форме - обращение заявителя, оформленное по результатам проведения личных приёмов;

4) обращение в форме электронного документа - обращение заявителя, в котором документированная информация представлена в электронной форме;

5) обращение, не поддающееся прочтению, - обращение заявителя в письменной форме с неразличимым либо трудночитаемым текстом, а также обращение с пропусками текста, не позволяющими определить вопросы, содержащиеся в обращении;

6) коллективное обращение - совместное обращение двух и более заявителей по общему для них вопросу, а также обращение от имени трудовых

коллективов, членов одной семьи, резолюции с публичных мероприятий, подписанные их организаторами и отвечающие требованиям, установленным Федеральным законом от 19.06.2004 № 54-ФЗ «О собраниях, митингах, демонстрациях, шествиях и пикетированиях»;

7) повторное обращение – обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу во второй раз;

8) неоднократное обращение - обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу два раза и более;

9) контрольное обращение - обращение заявителя, направленное Главой города, Администрацией города или должностным лицом Администрации города для рассмотрения в органы местного самоуправления и должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с просьбой представить документы или материалы о результатах рассмотрения обращения;

10) служебный документ - официальный документ, используемый в текущей деятельности Администрации города или должностных лиц;

11) рассмотрение обращения – действия Главы города и Администрации города, должностного лица Администрации города, результатом которых является объективное, всестороннее и своевременное принятие решения по существу поставленных в обращении вопросов;

12) принятие мер - выполнение действий в соответствии с принятым по результатам рассмотрения обращения решением «поддержано» - полное фактическое удовлетворение поставленных в обращении вопросов, то есть фактически реализованные предложения, фактически удовлетворённые заявления или жалобы;

13) результат рассмотрения обращения - принятие в отношении обращения Главой города, Администрацией города или должностным лицом Администрации города, в компетенцию которого входит решение поставленного в обращении вопроса, одного из следующих решений: «поддержано», «разъяснено», «не поддержано»;

14) «поддержано» - решение, в соответствии с которым предложение заявителя признано целесообразным, а заявление или жалоба заявителя - обоснованными и подлежащими удовлетворению;

15) «разъяснено» - решение, в соответствии с которым заявитель проинформирован о порядке реализации или удовлетворения предложения, заявления или жалобы;

16) «не поддержано» - решение, в соответствии с которым предложение признано нецелесообразным, а заявление или жалоба - необоснованными и не подлежащими удовлетворению;

17) письменный ответ на обращение - направленный заявителю в письменной форме по указанному в обращении почтовому адресу или по адресу электронной почты служебный документ следующего содержания:

а) о результатах рассмотрения обращения и принятых в случае необходимости мерах, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя, с информацией по

существо поставленных в обращении вопросов и правовым обоснованием;

б) о возвращении жалобы заявителю в письменной форме или в форме электронного документа с разъяснением права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд в случае, если невозможно направление жалобы в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, в связи с запретом о направлении жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется;

в) о возвращении заявителю обращения в письменной форме или в форме электронного документа, в котором обжалуется судебное решение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

г) о недопустимости злоупотребления правом, если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица Администрации города, а также членов его семьи, без ответа по существу поставленных в нём вопросов;

д) о невозможности прочтения текста обращения в письменной форме и оставлении его без ответа по существу поставленных в обращении вопросов и не направление на рассмотрении в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, если фамилия и почтовый адрес заявителя поддаются прочтению;

е) о прекращении переписки по данному вопросу, если в обращении содержится вопрос, на который заявителю неоднократно (два раза и более) давались ответы в письменной форме или в форме электронного документа по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства - при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу;

ж) о невозможности дать ответ по существу поставленного в обращении вопроса в связи с недопустимостью разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

з) о невозможности дать ответ по существу поставленного в обращении вопроса в связи с тем, что текст обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы;

18) устный ответ на обращение - ответ на обращение в устной форме, предоставленный заявителю в ходе личного приёма:

ответ в устной форме с согласия заявителя в случае, если изложенные заявителем в обращении в устной форме факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, с занесением соответствующей записи в карточку личного приёма;

19) объективность - достоверность полученной официальным, открытым способом, в результате непосредственного знакомства с фактами информации, оценка фактов, документов в части их подлинности и соответствия

установленным требованиям, с исключением одностороннего мнения;

20) всесторонность - разрешение по существу всех вопросов, поставленных в обращении, принятие во внимание доводов всех участников, исследование и оценка информации на объективность, достоверность и достаточность;

21) правовая обоснованность - обоснованность принятого решения в соответствии с законодательством: наличие ссылок на конкретные нормы права, правомерность применения тех или иных правовых актов в конкретной ситуации заявителя;

22) направление обращения по компетенции - направление Главой города, Администрацией города, должностным лицом Администрации города обращения с сопроводительным документом в государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующим должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

23) сопроводительный документ - служебный документ, направляемый в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с приложением обращения для его рассмотрения либо направляемый в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, к полномочиям которых отнесено предоставление запрашиваемой информации, с приложением запроса;

24) типовой общероссийский тематический классификатор обращений граждан - утверждённый Администрацией Президента Российской Федерации перечень вопросов или подвопросов, объединённых в соответствующие вопросы, которые ставятся в обращении либо запросе, с отнесением их к соответствующей теме, тематике и разделу на основании аннотаций обращений с присвоением соответствующих четырёхзначных цифровых кодов подвопросам, вопросам, темам, тематикам и разделам;

25) уведомление - служебный документ, направляемый Главой города, Администрацией города, должностным лицом Администрации города заявителю:

а) о направлении (переадресации) обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

б) о продлении на конкретное количество дней, но не более чем на 30 дней, срока рассмотрения обращения в связи с направлением в другие государственные органы, органы местного самоуправления и иным должностным лицам (за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия) запроса документов и материалов, в том числе в электронной форме, необходимых для рассмотрения обращения;

в) о направлении (переадресации) запроса в государственный орган или орган местного самоуправления, к полномочиям которых отнесено предоставление запрашиваемой информации;

г) об отсрочке ответа на запрос с указанием её причины и срока

предоставления запрашиваемой информации, который не может превышать 15 дней сверх установленного Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» срока ответа на запрос;

26) исполнитель - должностное лицо Администрации города, уполномоченное на рассмотрение обращения;

27) аннотация - краткое содержание вопросов, поставленных заявителем в обращении;

28) анонимное обращение - обращение заявителя:

а) в письменной форме, не содержащее фамилию или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

б) в форме электронного документа, не содержащее фамилию, адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, или почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме;

в) в устной форме без предъявления документа, удостоверяющего личность заявителя (паспорта или иного документа);

29) запрос - обращение пользователя информацией в устной или письменной форме, в том числе в виде электронного документа, Главе города, в Администрацию города либо к должностному лицу Администрации города о предоставлении информации о деятельности Администрации города;

30) пользователь информацией - гражданин (физическое лицо), организация (юридическое лицо), общественное объединение, осуществляющие поиск информации о деятельности Главы города, Администрации города;

31) запрос документов и материалов - служебный документ, направляемый в другой государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу (за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия), о предоставлении необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов;

32) рассмотрение запроса – действия Главы города, должностного лица Администрации города, направленные на предоставление ответа на запрос, в котором содержится или к которому прилагается запрашиваемая информация либо в котором содержится мотивированный отказ в предоставлении указанной информации;

32) ответ на запрос - служебный документ, направляемый должностным лицом Администрации города пользователю информацией, в котором:

а) содержится или к которому прилагается запрашиваемая информация;

б) указаны название, дата выхода и номер средства массовой информации, в котором опубликована запрашиваемая информация, и (или) электронный адрес официального сайта, на котором размещена запрашиваемая информация, если запрашиваемая информация опубликована в средствах массовой информации либо размещена в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть «Интернет»);

в) содержится мотивированный отказ в предоставлении указанной

информации в случаях, если:

содержание запроса не позволяет установить запрашиваемую информацию о деятельности Главы города, Администрации города;

г) в запросе не указан почтовый адрес, адрес электронной почты для направления ответа на запрос либо номер телефона, по которому можно связаться с направившим запрос пользователем информацией;

запрашиваемая информация не относится к деятельности Главы города, Администрации города;

запрашиваемая информация относится к информации ограниченного доступа;

запрашиваемая информация ранее предоставлялась пользователю информацией;

в запросе ставится вопрос о правовой оценке актов, принятых Администрацией города, о проведении анализа деятельности Администрации города либо подведомственных ей организаций или проведении иной аналитической работы, непосредственно не связанной с защитой прав направившего запрос пользователя информацией;

34) результат рассмотрения запроса - направление Администрацией города, должностным лицом Администрации города пользователю информацией ответа на запрос, в котором содержится или к которому прилагается запрашиваемая информация либо в котором содержится мотивированный отказ в предоставлении указанной информации;

35) официальный сайт - официальный сайт Администрации города в сети «Интернет» <https://dimitrovgrad.gosuslugi.ru>, содержащий информацию о деятельности Администрации города, электронный адрес которого включает доменное имя, право на которое принадлежит Администрации города;

36) обращение, находящееся в режиме ожидания, - обращение, принятое к рассмотрению Администрацией города или должностным лицом Администрации города, по которому в государственном органе, органе местного самоуправления и (или) у должностных лиц запрошены документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения;

37) модуль «Обращения граждан» - автоматизированная информационно - поисковая система «Обращения граждан» в единой системе электронного документооборота Администрации города для обработки поступающих обращений и запросов, необращений;

38) должностное лицо Администрации города - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в Администрации города;

39) сотрудник - муниципальный служащий (работник) Администрации города;

40) необращение – текст, направляемый на ознакомление, либо содержащий положительную оценку деятельности (благодарность);

41) текст, направляемый на ознакомление – текст, не относящийся к предложениям, заявлениям и жалобам, с приложением печатной продукции,

рукописей, аудио и видеоматериалов или иная продукция;

1.4. Работа с обращениями и запросами, поступившими в Администрацию города, является прямой служебной обязанностью должностных лиц Администрации города, которые несут установленную законодательством ответственность за своевременность и полноту рассмотрения обращений и запросов.

1.5. Организацию учёта, систематизации, рассмотрения и обобщения обращений и запросов в адрес Главы города, в Администрации города, личного приёма Главы города, ведение делопроизводства по обращениям и запросам и обеспечение контроля за исполнением требований настоящей Инструкции осуществляет отдел по работе с обращениями граждан Администрации города Димитровграда (далее – Отдел).

1.6. Определение исполнителей, принятие решений о направлении обращений, запросов на рассмотрение по компетенции должностным лицам Администрации города осуществляется Главой города либо лицом, исполняющим обязанности Главы города (далее - уполномоченное лицо), на основании ознакомления с проектами поручений, подготовленными работниками Отдела и представленными в установленном порядке на доклад.

1.7. Ведение делопроизводства по обращениям и запросам, поступившим исполнителям, осуществляется непосредственно исполнителями либо иными сотрудниками по их поручению.

1.8. Запрещается преследование гражданина в связи сего обращением в адрес Главы города, Администрации города, должностных лиц Администрации города с критикой их деятельности либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

1.9. При рассмотрении обращения не допускается разглашение в нём сведений, а также сведений о частной жизни заявителя и других лиц, к частной жизни которых относятся эти сведения, без их согласия.

Не является разглашением сведений направление обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

1.10. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

2. Учёт, систематизация и регистрация обращений

2.1. Обращения в письменной форме могут быть доставлены в адрес Главы города, Администрацию города непосредственно заявителем, его представителем, по почте, а также в форме электронного документа с официального сайта Администрации города.

2.2. Обращение в устной форме передаётся заявителем в ходе личного приёма.

2.3. Обращения в форме электронного документа направляются Главе города, Администрацию города путём заполнения формы в разделе «Отправить

обращение» (Меню - для жителей - отправить обращение) на официальном сайте Администрации города.

2.4.Обращения в форме электронного документа, указанные в пункте 2.3. настоящего раздела, распечатываются сотрудником Отдела, систематизируются и регистрируются в порядке, предусмотренном настоящей Инструкцией.

Ответ на обращение в форме электронного документа, направленное в Администрацию города в нарушение положения настоящего раздела, не даётся.

Обращения, содержащие информацию о фактах, возможных нарушений требований законодательства по содержанию зданий, сооружений и земельных участков, нарушения требований к внешнему виду фасадов, ограждений зданий и сооружений, нарушения требований к выполнению перечня работ по благоустройству, нарушения требований к размещению транспортных средств на расположенных в границах населенных пунктов газонах, цветниках или иных территориях, занятых травянистыми растениями, детских или спортивных площадках, предусмотренных Кодексом Ульяновской области об административных правонарушениях, в Отделе не регистрируются, передаются для регистрации в отдел делопроизводства и контроля Администрации города.

2.5.Обращения в письменной форме и в форме электронного документа, содержащие в адресной части пометку «Лично», рассматриваются на общих основаниях в соответствии с настоящей Инструкцией.

2.6.В случае обращения в Администрацию города маломобильных групп населения дежурный по контрольно-пропускному пункту Администрации города, расположенному на 1 этаже здания, по телефону 2-42-79 либо по телефону 2-76-73 приглашают специалиста Отдела для приема граждан на месте либо в кабинете 110 здания Администрации города.

2.7.Все обращения, поступающие в Администрацию города в письменной форме по почте, документы, связанные с их рассмотрением, адресованные Главе города, сортируются в отделе делопроизводства и контроля Администрации города и передаются в Отдел, где осуществляется их первичная обработка и регистрация в модуле «Обращения граждан», за исключением сообщений и заявлений, содержащих информацию о фактах возможных нарушений требований законодательства по содержанию зданий, сооружений и земельных участков, нарушения требований к внешнему виду фасадов, ограждений и сооружений, нарушения требований к выполнению перечня работ по благоустройству, нарушения требований к размещению транспортных средств на расположенных в границах населенных пунктов газонов, цветниках или иных территориях, занятых травянистыми растениями, детских или спортивных площадках, предусмотренных Кодексом Ульяновской области об административных правонарушениях, которые регистрируются в отделе делопроизводства и контроля Администрации города.

2.8.Обращения, адресованные Первым заместителям Главы города, заместителю Главы города, руководителю аппарата Администрации города, руководителям структурных подразделений и отраслевых (функциональных) органов Администрации города, регистрируются в соответствующих приемных Первых заместителей Главы города, заместителя Главы города, руководителя

аппарата Администрации города , руководителей структурных подразделений и отраслевых (функциональных) органов Администрации города.

2.9.После первичной обработки все поступившие обращения подлежат регистрации и обработке в модуле «Обращения граждан».

2.10.Обращение в письменной форме, а также обращение в форме электронного документа подлежит регистрации в модуле «Обращения граждан» в течение 3 дней со дня его поступления в Администрацию города.

2.11.Обращения в устной форме, поступившие в ходе личного приема подлежат регистрации в модуле «Обращения граждан» в день его поступления в Администрацию города.

2.12.В Отделе на этапе регистрации обращения сотрудником Отдела поэтапно формируется электронная регистрационная карточка обращения. Указанная процедура включает в себя следующие действия:

проставляется регистрационный штамп на обращении в письменной форме;

при формировании электронной регистрационной карточки вносятся персональные данные заявителя (фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый и (или) электронный адрес заявителя, форма обращения (источник поступления), тип обращения); сведения об адресате;

составляется аннотация содержания обращения;

указывается количество листов либо формат и объём электронного файла и наличие приложений либо вложений (описание приложения, количество листов либо формат и объём электронного файла);

при условии постановки обращения на контроль, обращению автоматически присваивается соответствующий номер с указанием актуальной даты регистрации.

2.13.По результатам ознакомления с представленным текстом обращения и прилагаемыми к нему документами Глава города или лицо, исполняющее его обязанности (далее - уполномоченное лицо) определяет исполнителя, в компетенцию которого входит рассмотрение обращения, и накладывает резолюцию для исполнения.

2.14.Решение о направлении обращения на рассмотрение исполнителю принимается исключительно исходя из содержания обращения.

2.15.После рассмотрения уполномоченным лицом все обращения сканируются сотрудником Отдела, сканированные образы документов размещаются в модуле «Обращения граждан».

2.16.В случае направления уведомления либо ответа на обращение в форме электронного документа на указанный заявителем в обращении адрес электронной почты специалистом Отдела сохраняется снимок экрана почтовой программы, подтверждающий отправку, который затем приобщается к материалам по обращению и передаётся в архив на хранение.

3.Постановка на контроль и продление сроков рассмотрения обращений

3.1.Уполномоченным лицом на контроль ставятся обращения, в которых

сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, а также обращения, имеющие общественное, политическое значение и затрагивающие интересы неограниченного круга лиц.

3.2. При поступлении от исполнителя обоснованной и мотивированной просьбы о продлении срока рассмотрения обращения (при направлении запроса в государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам, а также при необходимости организации и проведения схода граждан, определения дополнительных источников финансирования, проведения мероприятий для принятия решения по заявленным в обращении вопросам) он может быть продлён, но не более чем на 30 дней. При этом устанавливается новый срок контроля и вносится соответствующая корректировка по дате исполнения в модуль «Обращения граждан» после утверждения данного решения уполномоченным лицом. Одновременно исполнителем готовится заявителю и направляется через Отдел уведомление о продлении срока рассмотрения обращения с обоснованием причин.

3.3. Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения направляется заявителю после утверждения уполномоченным лицом продления срока, но не позднее чем за 3 дня до его истечения. Если за рассмотрением обращения установлен особый контроль, то исполнитель обязан не позднее, чем за 10 дней до истечения окончательного срока согласовать через Отдел продление срока рассмотрения обращения.

4. Рассмотрение обращения (подготовка, направление ответа заявителю и подготовка информации по результатам рассмотрения обращения). Снятие обращения с контроля

4.1. Обращение может рассматриваться исполнителем непосредственно в Администрации города либо с выездом по адресу, указанному в обращении.

4.2. Обращение рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в Администрации города, за исключением случаев, указанных в пунктах 4.3 и 4.5 настоящего раздела. Информация о результатах исполнения поручения по рассмотрению обращения предоставляется исполнителем в Отдел для доклада уполномоченному лицу не позднее, чем за 3 дня до истечения последнего дня установленного срока, за исключением обращений, указанных в пунктах 4.3 и 4.5 настоящего раздела, и если иное не предусмотрено законодательством или не указано в поручении уполномоченного лица.

Если последний день срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, то оно подлежит рассмотрению в ближайший следующий за ним рабочий день.

4.3. В случае, если текст обращения в письменной форме не поддаётся прочтению, ответ на обращение не даётся и оно не подлежит направлению на рассмотрение должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чём в течение 7 дней со дня регистрации обращения Отделом сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

4.3.1. В случае, если текст письменного обращения не позволяет

определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не даётся и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чём сотрудником Отдела в течение 7 дней со дня регистрации обращения в Администрации города сообщается гражданину, направившему обращение.

4.4. Обращение в письменной форме по вопросам, не относящимся к компетенции Администрации города, направляются исполнителем, назначенным Главой города или уполномоченным на то лицом в течение 7 дней со дня регистрации в Администрации города в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением заявителя о переадресации обращения, за исключением случаев, предусмотренных в пункте 4.3. настоящего раздела.

4.5. Обращение в письменной форме, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, сотрудником Отдела направляется в течение 5 дней со дня регистрации в Управление Федеральной миграционной службы по Ульяновской области, Губернатору Ульяновской области, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения за исключением случая, указанного в пункте 4.3. настоящего раздела.

4.6. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации Отделом возвращается заявителю, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения, за исключением случая, указанного в подпункте 4.6.2. настоящего раздела.

4.6.1. На поступившее в Администрацию города или должностному лицу Администрации города 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 размещён с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте Администрации города.

4.6.2. В случае поступления в Администрацию города или должностному лицу Администрации города письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещён в соответствии с подпунктом 4.6.1. настоящего раздела на официальном сайте Администрации города, гражданину, направившему обращение, в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта Администрации города, на котором размещён ответ, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

Ответ на обращение в случае, предусмотренном абзацем первым настоящего подпункта, направляется заявителю при наличии просьбы о его направлении.

4.7. Администрация города, должностное лицо Администрации города при получении обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица Администрации города, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нём вопросов и сообщить заявителю, направившему обращение о недопустимости злоупотребления правом.

Дополнительно уполномоченное лицо вправе принять решение о направлении обращения:

в органы прокуратуры для рассмотрения вопроса о возбуждении дела об административном правонарушении по обращению, содержащему оскорбления, непристойную лексику и фразеологию, оскорбляющую общественную мораль и нарушающую нормы общественных приличий, с сообщением об этом заявителю;

в органы внутренних дел для организации проверки в рамках уголовно-процессуального законодательства по факту угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица либо членов его семьи.

4.8. В случае, если в обращении содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись Главе города, в Администрацию города или одному и тому же должностному лицу Администрации города. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение.

4.8.1. При получении обращения, указанного в пункте 4.8. настоящего раздела, исполнитель направляет заявителю ответ с предупреждением о возможности прекращения переписки с ним по конкретному вопросу при получении в дальнейшем обращения, содержащего вопрос, на который заявителю неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы и обстоятельства и указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в адрес Главы города, Администрацию города.

4.8.2. В случае, если заявитель повторно направляет обращение, указанное в пункте 4.8. настоящего раздела, несмотря на направленное в его адрес предупреждение о прекращении с ним переписки по конкретному вопросу, исполнитель готовит докладную записку на имя должностного лица, уполномоченного на принятие решения о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем, содержащую анализ содержания первичного, повторного и неоднократного обращений, находившихся на рассмотрении у исполнителя, на предмет отсутствия в них новых доводов и обстоятельств, рассмотрения всех трёх обращений одним и тем же должностным лицом, а также обзор содержания направленных в адрес

заявителя ответов, в том числе с предупреждением о прекращении переписки с заявителем по конкретному вопросу.

4.8.3. В случае принятия должностным лицом, уполномоченным на принятие решения о обоснованности очередного обращения и прекращения переписки с заявителем, положительного решения исполнитель направляет в адрес заявителя уведомление о прекращении с ним переписки по конкретному вопросу за подписью должностного лица, уполномоченного на принятие решения о обоснованности очередного обращения и прекращение переписки с заявителем.

В случае принятия должностным лицом, указанным в абзаце первом настоящего подпункта, отрицательного решения исполнителем готовится в адрес заявителя ответ по существу поставленных в обращении вопросов в соответствии с требованиями настоящей Инструкции.

4.8.4. В дальнейшем при получении в адрес Главы города, Администрации города обращения от заявителя, содержащего вопрос, переписка по которому с заявителем была в установленном порядке прекращена, обращение Отделом списывается «в дело», а в адрес заявителя направляется уведомление о прекращении с ним переписки по конкретному вопросу на основании части 5 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ с указанием реквизитов (номера, даты, регистрации) письма, ранее направленного в его адрес.

4.9. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законом тайну, заявителю сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в обращении вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

4.10. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, заявитель вправе вновь направить обращение в Администрацию города или должностному лицу Администрации города.

4.11. В тексте поручения уполномоченного лица по рассмотрению обращения может присутствовать информация об установлении сокращённых сроков предоставления информации по результатам рассмотрения обращения, в том числе «Срочно» («Незамедлительно») или «Оперативно», которые предусматривают соответственно 3-дневный и 10-дневный сроки исполнения со дня его подписания; поручения по рассмотрению обращения «Зайдите» и «Прошу переговорить» - в течение 1 календарного дня с даты подписания поручения.

Уполномоченное лицо вправе сократить сроки предоставления информации по результатам рассмотрения обращений в адрес государственных органов Российской Федерации и должностных лиц, указанных в пункте 4.25 настоящего раздела, направляемых в Администрацию города по компетенции, а также, сроки подготовки ответов заявителям.

4.12. Сопроводительный документ к обращению, направляемому должностным лицом Администрации города для рассмотрения в государственные органы, органы местного самоуправления или должностным

лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, подписывается Главой города или уполномоченным на то лицом. Одновременно заявителю направляется уведомление о переадресации его обращения.

4.13. При направлении обращения для рассмотрения в государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, сроки предоставления информации по результатам рассмотрения обращения (с резолюцией «Под свой контроль», «Прошу рассмотреть в соответствии Вашей компетенцией» и другие) не устанавливаются. По истечении 60 дней с даты регистрации обращения в Администрации города уполномоченным лицом может быть направлен запрос в государственный орган, органы местного самоуправления, должностным лицам о принятых мерах по результатам рассмотрения переадресованного обращения в порядке обеспечения гарантий защиты прав заявителя.

4.14. Решение о прекращении рассмотрения обращения по личному заявлению заявителя принимается уполномоченным лицом либо должностным лицом Администрации города, которому оно адресовано.

4.15. В случае, если в обращении в письменной форме не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не даётся. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершённом противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению Отделом в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

4.16. При рассмотрении обращения исполнитель:

обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в том числе с участием заявителя в случае необходимости;

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

осуществляет в случае необходимости выезд к заявителю или на место, указанное в обращении;

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

обеспечивает подготовку письменного ответа заявителю по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в подпункте 4.3.1 пункта 4.3, подпунктах 4.6.1, 4.6.2. пункта 4.6, пунктах 4.7-4.9, 4.15 настоящего раздела;

уведомляет заявителя о направлении его обращения в государственные органы, органы местного самоуправления или иному должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов (переадресации), с обоснованием причин, подтверждающих эту необходимость,

а также о продлении срока рассмотрения обращения;

докладывает уполномоченному лицу в соответствии с поручением (в виде устного доклада или обобщённой информации в письменной форме) о результатах исполнения поручения по рассмотрению обращения за 3 дня до истечения установленного законодательством или поручением уполномоченного лица срока рассмотрения обращения (со дня его регистрации в Администрации города);

в случае размещения ответа на обращение на официальном сайте Администрации города в соответствии с пунктами 4.6.1. и 4.6.2. настоящего раздела сообщает заявителю электронный адрес официального сайта Администрации города, на котором размещён ответ на вопрос, поставленный в обращении.

4.17. Исполнитель при подготовке проекта ответа:

1) чётко, последовательно, кратко и исчерпывающе излагает ответы на все поставленные вопросы в обращении, раскрывает все установленные обстоятельства, отражает все доводы заявителя;

2) указывает, какие меры приняты к виновным лицам для защиты и восстановления нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя при подтверждении фактов, изложенных в обращении;

3) указывает по каким причинам со ссылкой на конкретные нормы права вопрос, содержащийся в обращении, не может быть удовлетворён, разъясняя право гражданина на обжалование принятого по обращению решения или действия (бездействия) в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством;

4) разъясняет порядок реализации прав, свобод и законных интересов заявителя со ссылкой на конкретные нормы права;

5) представляет информацию о полученных сведениях в случае, если рассмотрение обращения производилось с выездом на место, прикладывая в случае необходимости материалы, подтверждающие положительное решение вопроса.

4.18. Исполнители (соисполнители) по согласованию могут подготовить общий ответ. В этом случае соисполнители не позднее чем за 5 дней до истечения установленного в резолюции срока рассмотрения обращения обязаны представить исполнителю, указанному в поручении первым, все необходимые документы для подготовки окончательного (обобщённого) ответа заявителю и доклада уполномоченному лицу о результатах рассмотрения обращения.

На каждого соисполнителя возлагается равная ответственность за подготовку ответа в той части обращения, решение которой входит в его компетенции.

4.19. Ответ заявителю и информация по результатам рассмотрения обращения в Администрацию города подписываются исполнителем, указанным в электронной регистрационной карточке уполномоченным лицом. В случае временного отсутствия исполнителя допускается подписание ответа заявителю и информации по результатам рассмотрения обращения лицом, исполняющим

его обязанности.

4.20. Регистрация и отправка ответа заявителю осуществляется в течение 1 рабочего дня с момента подписания документа.

4.21. Направление (переадресация) обращения другому исполнителю осуществляется через Отдел и допускается только по согласованию с уполномоченным лицом при условии подтверждения обоснованности переадресации.

Максимальный срок возврата в Отдел ошибочно направленного обращения составляет 2 рабочих дня.

При этом обращение возвращается с сопроводительным письмом, содержащим обоснование переадресации обращения в другой государственный орган, орган местного самоуправления другому должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленного в обращении вопроса.

4.22. При оценке ответов заявителям и информации по результатам рассмотрения обращений сотрудник Отдела осуществляет:

- а) проверку соблюдения сроков рассмотрения обращения;
- б) проверку документов на наличие необходимых реквизитов: бланка Администрации города; даты и исходящего номера;
- в) проверку ссылки на дату и номер контрольного обращения или обращения, находящегося в режиме ожидания; должности, фамилии и инициалы, подписи исполнителя;
- г) анализ содержания ответа заявителю и информации по результатам рассмотрения обращения по следующим критериям:
 - освещение всех вопросов, поставленных в обращении;
 - раскрытие всех установленных обстоятельств;
 - отражение всех доводов заявителя;
- д) оценку принятого решения по результатам рассмотрения обращения:
 - «поддержано»;
 - «не поддержано»;
 - «разъяснено»;
- е) анализ полноты принятых мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителей, в случае принятия решения по результатам рассмотрения жалобы «поддержано»;
- ж) проверку наличия разъяснений о порядке реализации прав, свобод и законных интересов заявителя в случае принятия решения по результатам рассмотрения заявления «разъяснено»;
- з) проверку наличия документов и материалов, необходимых для принятия конкретного решения по обращению.

4.23. По результатам проверки ответов заявителям и информации по результатам рассмотрения обращения сотрудник Отдела даёт оценку:

- а) своевременности рассмотрения обращения;
- б) всесторонности рассмотрения обращения;
- в) объективности рассмотрения обращения;

4.24. При ответе заявителю не допускается предоставление взаимоисключающей по содержанию информации.

Запрещается направлять заявителям ответы с исправлениями (в том числе в реквизитах).

4.25. Информацию по итогам выполнения поручений Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, Руководителя Администрации Президента Российской Федерации, заместителей Председателя Правительства Российской Федерации, депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, членов Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, Уполномоченного по правам человека Российской Федерации и иных государственных органов Российской Федерации или должностных лиц указанных государственных органов Российской Федерации, Губернатора Ульяновской области и иных исполнительных органов государственной власти Ульяновской области и результаты рассмотрения обращений с личного приёма Главы города подписывает Глава города или лицо, исполняющее его обязанности.

Ответ по результатам рассмотрения обращения заявителей в Администрацию города подписывается согласно резолюции Главы города Первым Заместителем Главы города, заместителем Главы города, руководителем аппарата Администрации города или лицами, исполняющими их обязанности.

4.26. Ответ заявителю на его обращение в органы государственной власти Российской Федерации, органы исполнительной власти Ульяновской области и к должностным лицам, указанным в пункте 4.25 настоящего раздела, оформляются на бланке установленной формы в соответствии с Инструкцией по делопроизводству, утверждённой постановлением Администрации города Димитровграда Ульяновской области от 17.08.2018 № 1820 «Об утверждении Инструкции по делопроизводству в Администрации города Димитровграда Ульяновской области, отраслевых (функциональных) органах Администрации города Димитровграда Ульяновской области».

4.27. Уполномоченное лицо вправе сократить сроки предоставления информации по результатам рассмотрения обращений в адрес органов государственной власти Российской Федерации, Губернатора Ульяновской области, Председателя Правительства Ульяновской области и должностных лиц, указанных в пункте 4.25 настоящего раздела, и перенаправленных в Администрацию города по компетенции, а также сроки подготовки ответов заявителям.

4.28. Ответ на коллективное обращение направляется на имя одного из подписавших его лиц, чей почтовый адрес указан в обращении, с просьбой довести ответ до сведения других авторов обращения. Если в коллективном обращении указано конкретное лицо или адрес, на который следует направить ответ, он направляется на указанный адрес или конкретному лицу.

4.29. Если просьба заявителя в ходе рассмотрения обращения удовлетворена, к информации по результатам рассмотрения обращения вместо письменного ответа (по согласованию с заявителем) может прилагаться

расписка заявителя, подтверждающая выполнение его просьбы в полном объёме и (или) его отказ от получения письменного ответа на обращение.

4.30.Исполнитель направляет все документы с информацией по результатам рассмотрения обращения на бумажном носителе (в том числе регистрационной карточки обращения, содержащей аннотацию обращения и поручение уполномоченного лица) в Отдел. Сотрудник Отдела делает отметку об исполнении поручения по рассмотрению обращения в электронной карточке резолюции, прикрепляет сканированные образы ответа заявителю, информации по результатам рассмотрения обращения, создаёт краткий отчёт об исполнении, содержащий тезисную информацию о результатах рассмотрения обращения.

4.31.В случае, если информация по результатам рассмотрения обращения и (или) ответ заявителю удовлетворяют критериям своевременности, объективности, всесторонности и правовой обоснованности, сотрудник Отдела готовит проект поручения о снятии обращения с контроля.

В случае, если информация по результатам рассмотрения обращения и (или) ответ заявителю не удовлетворяют хотя бы одному из критериев, обозначенных в абзаце первом настоящего пункта, сотрудником Отдела ставит обращение на дополнительный контроль.

4.32.Отметка «В дело» о списании документов по результатам рассмотрения обращения ставится уполномоченным лицом только при условии исполнения всех поручений по рассмотрению обращения.

4.33.Материалы по результатам рассмотрения обращений хранятся в текущем архиве Отдела в отдельных папках, сформированных по алфавиту.

5. Организация личного приёма должностного лица Администрации города. Организация выездных личных приёмов

5.1.Личный приём проводится Главой города, Первыми заместителями Главы города, заместителем Главы города или должностными лицами Администрации города, исполняющими их обязанности, в соответствии с графиком личного приёма, утверждённым распоряжением Администрации города.

5.2.Заявители на личный приём к должностным лицам Администрации города, указанным в пункте 5.1 настоящего раздела, распределяются данными должностными лицами Администрации города в соответствии с их компетенцией на основании обращений в письменной и устной формах, а также обращений в форме электронного документа, поступивших в Администрацию города и содержащих просьбы заявителей о личном приёме, по которым принято решение «поддержано».

5.3.Обращения, подлежащие рассмотрению на личном приёме должностного лица Администрации города, предварительно рассматриваются исполнителем по существу поставленных в них вопросов. Исполнитель вправе запросить у заявителя необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в целях уточнения обстоятельств и фактов обращения;

5.4.Приглашение заявителя на личный приём осуществляется по телефону,

факсу, посредством использования электронных систем связи или другими способами.

5.5. Организацию и подготовку личного приёма Главы города осуществляет Отдел.

Ответственность за подготовку и организацию личного приёма Первыми заместителями Главы города, заместителем Главы города, начальниками управлений Администрации города, возлагается на лиц, ответственных за работу с обращениями граждан в отраслевых (функциональных) органах Администрации города, или структурных подразделениях Администрации города (далее - лица, ответственные за работу с обращениями граждан).

5.6. Лица, ответственные за работу с обращениями граждан, обеспечивают присутствие заявителя, должностных лиц государственных органов, органов местного самоуправления в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

5.7. Лица, ответственные за работу с обращениями, формируют для должностного лица Администрации города, осуществляющего личный приём, папку, содержащую следующие материалы:

- а) оригинал или копию письменного обращения или обращения в форме электронного документа с приложениями;
- б) информацию по результатам предварительного рассмотрения обращения с проектом положительного решения вопроса, поставленного заявителем.

5.8. На личном приёме должностное лицо Администрации города, осуществляющее личный приём, представляется, предлагает заявителю повторно изложить суть обращения, оценивает имеющиеся у заявителя документы и материалы на предмет наличия нарушений законодательства, прав, свобод или законных интересов заявителей, утверждает или отклоняет проекты решений, предложенные исполнителями, информирует заявителя о принятом решении. Обращение в устной форме по итогам личного приёма ставится на контроль и рассматривается на общих основаниях в соответствии с настоящей Инструкцией.

5.9. Отдел обеспечивает координацию деятельности лиц, ответственных за работу с обращениями, осуществляет контроль за исполнением поручений по рассмотрению обращений и соблюдением действующего порядка организации личного приёма и рассмотрения обращений.

5.10. В ходе личного приёма заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность, на основании которого осуществляется оформление карточки личного приёма сотрудником Отдела.

При отсутствии документа, удостоверяющего личность заявителя, сотрудником Отдела, присутствующим на личном приёме, заявителю разъясняется право, направить обращение в Администрацию города в письменной форме по почте или в форме электронного документа.

Отдельные категории заявителей в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный приём в первоочередном порядке.

5.11.Сотрудник Отдела обеспечивает содержательную сторону личного приёма:

выясняет интересующие заявителей вопросы;

устанавливает наличие по интересующим заявителей вопросам решений государственного органа, органа местного самоуправления, к компетенции которых относится рассмотрение данных вопросов;

оценивает имеющиеся у заявителей документы и материалы на предмет наличия нарушений законодательства, прав, свобод или законных интересов заявителей.

5.12.В случае подозрения на неоднократность обращения заявителя, сотрудником Отдела делается подборка обо всех поступивших ранее обращениях данного заявителя.

5.13.В случае выявления нарушений прав заявителя или порядка рассмотрения ранее направленного обращения, открытия новых обстоятельств дела обращение регистрируется в модуле «Обращения граждан» повторно и направляется на рассмотрение в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

5.14.После заполнения учётной карточки личного приёма заявитель ставит свою подпись, подтверждающую соответствие содержания карточки личного приёма изложению существа поставленных в обращении вопросов и выражающую его согласие на обработку его персональных данных в модуле «Обращения граждан».

5.15.В случае получения ответа на все поставленные в обращении вопросы в ходе личного приёма и наличия согласия заявителя на устный ответ в карточке личного приёма делается запись: «Ответ на обращение получен в ходе личного приёма. От письменного ответа отказываюсь», которая подтверждается подписью заявителя.

5.16.В ходе личного приёма заявитель имеет право оставить письменное обращение. Письменное обращение подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

6.Порядок работы с запросами документов и материалов о результатах рассмотрения обращения и запросами документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения

6.1.Должностное лицо Администрации города по поступившему в установленном порядке запросу от государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц обязано в течение 15 дней со дня его регистрации в Администрации города предоставить 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.

6.2.Должностное лицо Администрации города при перенаправлении первичных обращений, поступивших в Администрацию города, по

компетенции в иные государственные органы, органы местного самоуправления или их должностным лицам, в полномочия которых входит решение поставленных в обращениях вопросов, вправе запрашивать у них документы и материалы о результатах рассмотрения направленных обращений по истечении 60 дней с даты регистрации обращения в Администрации города.

6.3. Должностное лицо Администрации города принимает к рассмотрению, поступившие в Администрацию города обращения, являющиеся:

неоднократными и содержащими вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации города или должностного лица Администрации города, в адрес или на имя которого они поступили;

первичными и содержащими вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации города или должностного лица Администрации города, в адрес или на имя которых оно поступило, но содержащими информацию о предыдущем рассмотрении данных вопросов государственными органами, органами местного самоуправления или их должностными лицами, в компетенцию которых входит их решение.

Исполнитель направляет заявителям ответы по существу поставленных в них вопросов на основе полученных в порядке запроса материалов и документов от других государственных органов, органов местного самоуправления или их должностных лиц.

6.4. Администрация города или должностное лицо Администрации города при принятии обращений, указанных в пункте 6.3 настоящего раздела, к рассмотрению направляет заявителю уведомление о продлении срока его рассмотрения на 60 дней со дня регистрации в Администрации города и направлении в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления запроса о предоставлении документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения, с последующим направлением ответа заявителю, подготовленного на основании представленных документов и материалов.

6.5. В случае, если ответ из органа государственной власти, органа местного самоуправления или их должностных лиц на обращение, находящееся в режиме ожидания, удовлетворяет критериям объективности, всесторонности и правовой обоснованности, должностное лицо Администрации города за подписью уполномоченного лица направляет ответ заявителю.

6.6. В случае, если ответ из органа государственной власти, органа местного самоуправления или их должностных лиц на обращение, находящееся в режиме ожидания, не удовлетворяет хотя бы одному из критериев, указанных в пункте 6.5 настоящего раздела, уполномоченное лицо принимает решение о направлении обращения на новое рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или их должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, и повторно запрашивает в указанных органах документы и материалы о результатах рассмотрения данного обращения с уведомлением заявителя об этом.

7. Анализ обращений, результатов рассмотрения обращений и качества

принятых мер по рассмотрению обращений

7.1. Систематизация вопросов, содержащихся в обращениях, осуществляется на основе типового общероссийского тематического классификатора обращений граждан и анализа содержания обращения.

7.2. Предметом анализа содержания обращений являются абсолютные и относительные показатели количества вопросов, содержащихся в обращениях заявителей, поступивших за анализируемый период.

7.3. Количественные показатели вопросов, содержащихся в обращениях, определяются по общему количеству вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших за анализируемый период.

7.4. Анализ результатов рассмотрения обращений за анализируемый период осуществляется с использованием абсолютных и относительных показателей (долей) принятых по ним решений - «поддержано», «разъяснено», «не поддержано». Приводятся данные о количестве обращений, сроки принятия решений по которым в анализируемый период не наступили («находятся на рассмотрении»).

7.5. Отдельно обобщаются сведения о принятых Администрацией города мерах по обращениям.

7.6. Расчёт относительных показателей - доли соответствующего принятого решения в общем количестве принятых решений позволяет проводить сравнение результатов рассмотрения обращений независимо от количества рассмотренных обращений.

7.7. Относительные показатели результатов рассмотрения обращений могут обобщаться и сравниваться по соответствующим периодам.

7.8. Анализ обращений и принятых по ним мер может осуществляться в следующих формах:

- периодические (ежемесячные, ежеквартальные, годовые) информационно-статистические обзоры обращений заявителей;
- оперативные информационные обзоры обращений заявителей;
- тематические информационно-аналитические обзоры обращений заявителей;
- информационные обзоры обращений заявителей.

8. Виды, формы контроля за организацией рассмотрения обращений в Администрации города и ответственность должностных лиц Администрации города за нарушение порядка рассмотрения обращений

8.1. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращения, направленного в Администрацию города для принятия мер, возлагается на исполнителя.

8.2. Контроль за организацией порядка рассмотрения обращений, поступивших в Администрацию города, осуществляет Отдел.

8.3. Контроль за исполнением поручения по рассмотрению обращения включает в себя следующие процедуры:

постановку поручения по рассмотрению обращения на контроль;
сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращения;
выезд (в случае необходимости) к заявителю (группе заявителей), от которого (которых) поступило обращение;
подготовку запросов о ходе и состоянии рассмотрения обращения;
подготовку и обобщение данных о содержании и сроках рассмотрения обращения;
предоставление информации должностному лицу Администрации города для принятия решения.

8.4. Контроль за своевременностью и полнотой организации рассмотрения обращений включает в себя контроль:

за соответствием законодательству сроков рассмотрения обращений;
за своевременностью принятых мер при рассмотрении обращений.

8.5. Контроль за качеством и результатами организации работы с обращениями осуществляется в виде:

1) проверок:

объективности и полноты принятых мер при рассмотрении обращений;
соблюдения последовательности действий и сроков, установленных законодательством, при рассмотрении обращений;
соответствия законодательству работы с обращениями в Администрации города;

выявления причин несвоевременного и некачественного рассмотрения обращений;

2) совещаний по вопросам:

состояния исполнения поручений по рассмотрению обращений;
подготовки материалов по результатам рассмотрения обращений;
выработки единых подходов к устранению недостатков, выявленных в результате проверок.

8.6. В зависимости от периодичности используются следующие виды контроля за соблюдением сроков рассмотрения обращений:

текущий (ежедневный);

оперативный (еженедельный);

упреждающий (подекадный).

Проведение проверок и совещаний осуществляется по графику, согласованному с уполномоченным лицом.

Внеплановые проверки организуются и проводятся по поручению уполномоченного лица.

8.7. Исполнитель несёт ответственность за своевременность и качество подготовки ответа заявителю и информации по результатам рассмотрения обращения.

8.8. Должностные лица Администрации города привлекаются к ответственности при нарушении порядка рассмотрения обращений в соответствии с законодательством.

8.9. Персональная ответственность должностных лиц Администрации города за рассмотрение обращений закреплена в их должностных инструкциях.

8.10. При выявлении нарушений положений Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящей Инструкции Отделом направляется докладная записка на имя уполномоченного лица, на основании которой рассматривается вопрос о применении дисциплинарного взыскания в установленном законодательством порядке к виновному должностному лицу.

9. Порядок рассмотрения запросов о деятельности Администрации города

9.1. Запрос, составленный в письменной форме, подлежит регистрации в модуле «Обращения граждан» в течение 3 дней со дня его поступления в Администрацию города.

9.2. В случае, если запрос не относится к сфере деятельности Администрации города, то он перенаправляется Отделом в течение 7 дней со дня регистрации в Администрации города в государственный орган или орган местного самоуправления, должностному лицу, к полномочиям которых отнесено предоставление запрашиваемой информации.

О направлении (переадресации) запроса Отдел сообщает направившему запрос пользователю информацией в течение 7 дней со дня регистрации запроса в Администрации города. В случае, если Администрация города не располагает сведениями о наличии запрашиваемой информации в другом государственном органе, органе местного самоуправления, об этом также сообщается направившему запрос пользователю информацией в течение 7 дней со дня регистрации запроса в Администрации города.

9.3. Запрос подлежит рассмотрению в 30-дневный срок со дня его регистрации в Администрации города, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации.

9.4. В случае, если предоставление запрашиваемой информации невозможно в указанный срок, пользователь информацией уведомляется исполнителем об отсрочке ответа на запрос в течение 7 дней со дня его регистрации в Администрации города с указанием причины такой отсрочки и срока предоставления запрашиваемой информации, который не может превышать 15 дней сверх установленного срока для ответа на запрос.

9.5. Информация о деятельности Администрации города подготавливается в виде ответа на запрос, в котором содержится или к которому прилагается запрашиваемая информация либо в котором содержится мотивированный отказ в предоставлении указанной информации. В ответе на запрос указываются наименование, почтовый адрес Администрации города, должность лица, подписавшего ответ, а также реквизиты ответа на запрос (регистрационный номер и дата).

9.6. Информация не предоставляется в случае, если:

содержание запроса не позволяет установить запрашиваемую информацию о деятельности Администрации города;

в запросе не указан почтовый адрес, адрес электронной почты для направления ответа на запрос либо номер телефона, по которому можно

связаться с направившим запрос пользователем информацией;

запрашиваемая информация не относится к деятельности Администрации города

запрашиваемая информация относится к информации ограниченного доступа;

запрашиваемая информация ранее предоставлялась пользователю информацией;

в запросе ставится вопрос о правовой оценке актов, принятых Администрацией города, проведении анализа деятельности Администрации города или проведении иной аналитической работы, непосредственно не связанной с защитой прав направившего запрос пользователя информацией.

9.7.Администрация города вправе не представлять информацию о своей деятельности по запросу, если эта информация опубликована в средствах массовой информации или размещена в сети «Интернет».

В этом случае в ответе на запрос указываются наименование, дата выхода и номер средства массовой информации, в котором опубликована запрашиваемая информация и (или) электронный адрес официального сайта, на котором размещена запрашиваемая информация.

9.8.В случае, если запрашиваемая информация относится к информации ограниченного доступа, в ответе на запрос указываются вид, наименование, номер и дата принятия акта, в соответствии с которым доступ к этой информации ограничен.

В случае, если часть запрашиваемой информации относится к информации ограниченного доступа, а остальная информация является общедоступной, исполнитель включает в ответ пользователю информацией запрашиваемую информацию, за исключением информации ограниченного доступа.

9.9.Приём, обработка, регистрация, рассмотрение, снятие с контроля запросов, направление документов и материалов по результатам рассмотрения запросов в архив производятся Отделом в соответствии с требованиями настоящей Инструкции.
