



**А Д М И Н И С Т Р А Ц И Я
ГОРОДСКОГО ОКРУГА «ГОРОД ИЗБЕРБАШ»
РЕСПУБЛИКИ ДАГЕСТАН**

П О С Т А Н О В Л Е Н И Е

« 20 » декабря 2021 г.

г. Избербаш

№ 446

**Об утверждении Порядка работы с обращениями граждан
в администрации городского округа «город Избербаш»**

В соответствии со статьей 32 Федерального закона от 6 октября 2003г. №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», руководствуясь Федеральным законом от 2 мая 2006г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Уставом муниципального образования городской округ «город Избербаш» Республики Дагестан, администрация городского округа «город Избербаш» **п о с т а н о в л я е т :**

1. Утвердить Порядок работы с обращениями граждан в администрации городского округа «город Избербаш» согласно приложению.

2. Постановления администрации городского округа «город Избербаш» от 19.04.2012г. №376, 18.06.2012г. №557, 10.11.2015г. №1019 и 09.02.2016г. №56 признать утратившими силу.

3. Настоящее постановление разместить на официальном сайте администрации городского округа «город Избербаш» в сети Интернет.

4. Контроль за исполнением данного постановления возложить на заместителей главы администрации городского округа «город Избербаш».

**Глава городского округа
«город Избербаш»**

М.К.Исаков

Приложение
к постановлению администрации
городского округа «город Избербаш»
от 20.12.2021г. № 446

**Порядок
работы с обращениями граждан в администрации
городского округа «город Избербаш»**

1. Общие положения

1.1. Порядок работы с обращениями граждан в администрации городского округа «город Избербаш» (далее – Порядок) разработан в целях реализации гражданами, проживающими на территории городского округа «город Избербаш», права на обращение в органы местного самоуправления, повышения качества рассмотрения письменных (в том числе электронных) и устных обращений, поступивших в администрацию городского округа «город Избербаш».

1.2. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно.

1.3. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц.

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

1.5. Способы обращения в администрацию городского округа «город Избербаш» (далее – Администрация):

1) в письменной форме по адресу: пр. Ленина № 2, либо через ящик для обращений, расположенный в администрации городского округа «город Избербаш» на 1 этаже.

2) в форме электронного документа через «Web-приемную», размещенную на официальном сайте Администрации, а также на адрес электронной почты Администрации: izberbash@e-dag.ru

3) устно в ходе личного приема граждан, проводимого главой городского округа, иными должностными лицами Администрации.

1.6. Гражданин вправе получить устную информацию о регистрации его обращения по телефону.

1.7. Уполномоченное должностное лицо, ответственное за организацию доступа к информации о работе с обращениями граждан (далее - уполномоченное лицо), определяется правовым актом Администрации в соответствии с Положением о порядке организации доступа к информации о деятельности Администрации, утвержденным постановлением Администрации от 07.12.2021г. № 427.

2. Требования к письменному обращению

2.1. В письменном обращении, поступившем в Администрацию или должностному лицу Администрации, гражданин в обязательном порядке указывает наименование Администрации, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

2.3. Обращение, поступившее в Администрацию или должностному лицу Администрации в форме электронного документа, в течение 1 рабочего дня со дня поступления направляется специалисту ответственному за работу по обращениям граждан (далее – ответственный специалист) для регистрации в системе электронного документооборота Администрации и рассмотрения в соответствии с настоящим Порядком.

2.4. В случае поступлений обращений в выходные или праздничные дни регистрация обращений производится в первый рабочий день Администрации.

2.5. Регистрации и учету в системе электронного документооборота Администрации подлежат все поступившие обращения граждан, включая и те, которые по форме не соответствуют требованиям, установленным пунктами 2.1 и 2.2. настоящего Порядка.

2.6. При приеме письменного обращения непосредственно от гражданина по его просьбе на втором экземпляре принятого письменного обращения ставится соответствующая отметка с указанием даты его принятия, фамилии и инициалов лица, принявшего обращение, и сообщается контактный телефон Администрации.

Отметка о поступлении документа может проставляться с помощью штампа.

2.7. Обращение проверяется ответственным специалистом, на повторность, при необходимости сверяется с находящейся в архиве предыдущей перепиской.

Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же автора по одному и тому же вопросу, на которое гражданину был дан ответ в соответствии с требованиями, установленными действующим законодательством.

2.8. При регистрации обращения в системе электронного документооборота Администрации заполняется регистрационная карточка обращения по установленной форме.

2.9. Порядок регистрации и прохождения зарегистрированного в Администрации обращения, включая отправку готового ответа, осуществляется с соблюдением правил документооборота, установленных Инструкцией по делопроизводству, утвержденной постановлением Администрации городского округа «город Избербаш» от 14.11.2018г. № 837.

2.10. Зарегистрированное обращение направляется непосредственному исполнителю в день проставления резолюции с указанием по его исполнению.

2.11. Для рассмотрения и подготовки ответа на обращение исполнитель изучает обращение и материалы к нему (при их наличии), запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия.

2.12. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

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

2.14. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, обращение оставляется без ответа по существу поставленных в нем вопросов с уведомлением гражданина о недопустимости злоупотребления правом.

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

2.16. В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения в системе электронного документооборота Администрации сообщается гражданину, направившему обращение.

2.17. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, глава городского округа или должностное лицо Администрации принимают 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 Администрации.

О данном решении в течение семи дней со дня регистрации обращения в системе электронного документооборота Администрации сообщается гражданину, направившему обращение.

2.18. 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.

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

2.19. Глава городского округа может принять решение о продлении срока рассмотрения обращения не более чем на 30 дней при соблюдении условий:

1) ответственный исполнитель поручения не позднее чем за 5 дней до истечения срока исполнения поручения представляет на имя главы Администрации служебную записку с обоснованием необходимости продления срока исполнения поручения;

2) срок рассмотрения служебной записки и оформления резолюции главой городского округа составляет не более 3 дней со дня получения служебной записки;

3) в случае получения резолюции главы городского округа о продлении срока исполнения поручения в адрес гражданина в течение одного дня со дня получения резолюции направляется уведомление за подписью главы Администрации о продлении срока рассмотрения его обращения.

2.20. Продление срока рассмотрения обращения отмечается ответственным специалистом в системе электронного документооборота Администрации в течение 1 дня со дня принятия такого решения главой городского округа.

2.21. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации или должностного лица Администрации, обращение в течение семи дней со дня регистрации в системе электронного документооборота Администрации направляется в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, если текст письменного обращения не поддается прочтению.

2.22. В случае, если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации в системе электронного документооборота Администрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

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

2.24. В случае, если в соответствии с предусмотренным запретом 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 суд.

2.25. Обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в системе электронного документооборота Администрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, если текст письменного обращения не поддается прочтению.

2.26. Ответ на обращение направляется заявителю в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

2.27. Ответ на коллективное обращение граждан направляется лицу, указанному в обращении в качестве получателя ответа или представителя коллектива граждан, подписавших обращение. Ответ направляется указанному лицу для доведения его содержания до сведения остальных лиц, подписавших обращение.

Если получатель ответа в коллективном обращении не определен, ответ направляется первому лицу, подписавшему обращение, указавшему адрес, по которому должен быть направлен ответ, для доведения его содержания до сведения остальных лиц, подписавших обращение.

3. Организация и проведение личного приема граждан

3.1. Глава городского округа, иные должностные лица ведут личный прием граждан по предварительной записи в соответствии с графиком личного приема граждан, утвержденным распоряжением Администрации.

3.2. Информация о графике личного приема граждан (месте проведения, а также об установленных для личного приема граждан днях и часах) размещается при входе в здание или в фойе здания Администрации, а также на официальном сайте Администрации.

3.3. При записи на личный прием заполняется карточка личного приема (далее - карточка) в которую вносятся со слов гражданина следующие данные:

- фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина,
- дата рождения,
- почтовый адрес для направления ответа,
- контактный телефон,
- повторность обращения,

- краткое содержание устного обращения.

3.4. В случае выявления повторности или неоднократности поступления от гражданина обращений, ответственным специалистом распечатываются копии ответов по предшествующим обращениям данного гражданина, которые передаются должностному лицу, осуществляющему личный прием гражданина.

3.5. Личный прием граждан в Администрации проводится с соблюдением требований, обеспечивающих доступность для граждан с ограниченными физическими возможностями, общественную и пожарную безопасность, недопущение разглашения сведений, содержащихся в устных обращениях, а также отвечающих санитарно-эпидемиологическим требованиям.

3.6. Производство гражданином аудио- и видеосъемки в ходе осуществления права на личное обращение не допускается.

3.7. Контроль за организацией и проведением личного приема граждан главы городского округа осуществляет помощник Администрации главы городского округа.

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

3.9. Личный прием главой городского округа осуществляется в порядке очередности согласно списку граждан, приглашенных на личный прием, и в течение установленного времени в соответствии с графиком личного приема, утвержденным распоряжением Администрации.

При неявке гражданина в назначенное время на личный прием в карточку личного приема вносится соответствующая запись.

При опоздании гражданина на личный прием более чем на 20 минут, в связи с изменением порядка очередности приема граждан гражданину по решению главы городского округа или помощника главы Администрации, отказывается в личном приеме, если график личного приема граждан на данный день полностью заполнен, с предложением переноса приема на другое время (другой день).

3.10. Содержание устного обращения гражданина в ходе личного приема заносится в карточку.

3.11. 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.

3.12. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства требуют изучения, проработки, принятия необходимых мер и направления поручений должностным лицам Администрации, то по результатам их рассмотрения гражданину направляется письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в течение 30 дней со дня регистрации карточки в системе электронного документооборота Администрации.

3.13. Письменные обращения, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации в системе электронного документооборота Администрации и рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком. О

регистрации письменного обращения в системе электронного документооборота Администрации помощником главы производится запись в карточке.

3.14. В ходе личного приема гражданину отказывается в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, о чем делается соответствующая запись в карточке.

3.15. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации или должностного лица Администрации, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

3.16. Результат личного приема и поручения должностным лицам Администрации (при наличии) заносятся в карточку.

3.17. Не позднее следующего дня после проведения личного приема, заполненная и подписанная главой городского округа, его заместителями, руководителем аппарата Администрации карточка личного приема регистрируется ответственным специалистом в системе электронного документооборота Администрации.

3.18. Руководители отраслевых (функциональных), территориальных органов Администрации, имеющих статус юридического лица, ведут личный прием граждан по вопросам, отнесенным к их компетенции в соответствии с нормативными правовыми актами отраслевых (функциональных), территориальных органов Администрации.

4. Формы контроля за рассмотрением обращений

4.1. Текущий контроль за соблюдением настоящего Порядка и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к рассмотрению обращений, принятие мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан осуществляется в пределах своей компетенции:

1) заместителями главы городского округа по курируемым направлениям деятельности;

2) руководителями отраслевых (функциональных), территориальных органов Администрации.

4.2. Общий контроль за соблюдением сроков исполнения по рассмотрению обращений и мониторинг работы по рассмотрению обращений граждан проводится ответственным специалистом.

Должностные лица Администрации, руководители отраслевых (функциональных), территориальных органов Администрации и работники Администрации несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации, за свои решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе рассмотрения обращений.
