



**Администрация городского округа Сокольский
Нижегородской области**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от **06 марта 2018 года**

№ 141

**Об утверждении Положения о работе с обращениями граждан и
организации личного приема граждан в администрации**

В соответствии с Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Нижегородской области от 07 сентября 2007 года № 124-З «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Нижегородской области», Уставом городского округа Сокольский Нижегородской области, в целях организации работы с обращениями граждан и личного приема граждан должностными лицами администрации городского округа Сокольский:

1. Утвердить прилагаемое Положение о работе с обращениями граждан и организации личного приема граждан в администрации городского округа Сокольский Нижегородской области.

2. Постановление администрации городского округа Сокольский Нижегородской области от 08 октября 2015 года № 449 «Об утверждении Положения о работе с обращениями граждан и организации личного приема граждан в администрации городского округа Сокольский» с изменениями от 22.12.2015 года № 547, от 22.04.2016 № 151 признать утратившим силу.

3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на управляющего делами администрации городского округа Сокольский В.Г.Гульневу.

Глава администрации

И.В.Бобров

**Положение
о работе с обращениями граждан и организации личного приема граждан в
администрации городского округа Сокольский Нижегородской области**

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Настоящее Положение устанавливает порядок организации личного приема граждан и рассмотрения письменных индивидуальных и коллективных предложений, заявлений и жалоб граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства (далее - обращения граждан) в администрации городского округа Сокольский (далее – администрация городского округа).

1.2. Основные понятия, используемые в Положении:

1.2.1. Письменное обращение - обращение гражданина (граждан) в администрацию городского округа, к главе администрации, заместителям главы администрации, изложенное в письменной форме.

1.2.2. Устное обращение - обращение гражданина (граждан), изложенное в устной форме:

- во время проведения личного приема граждан должностным лицом администрации городского округа.

1.2.3. Электронное обращение - обращение гражданина (граждан), поступившее в форме электронного документа по электронным каналам связи (электронная почта, Интернет - приемная и пр.).

1.2.4. Личный прием граждан - прием граждан должностными лицами администрации городского округа по предварительной записи в соответствии с утвержденным графиком.

1.2.5. Коллективное обращение - обращение двух и более граждан по общему для них вопросу, а также обращение, принятое на публичном

мероприятии (собрании, митинге, демонстрации, шествии, пикетировании) и подписанное организатором, либо участниками публичного мероприятия, либо уполномоченным (уполномоченными) на данном публичном мероприятии лицом (лицами).

1.2.6. Первичное обращение - обращение, поступившее от данного автора по данному вопросу в администрацию городского округа впервые.

1.2.7. Вторичное обращение - обращение, поступившее от того же автора по тому же вопросу до истечения срока рассмотрения его первичного обращения.

1.2.8. Повторное обращение - обращение, поступившее от того же автора по тому же вопросу в администрацию городского округа, если со времени подачи первичного обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен полученным ответом.

1.2.9. Многократные обращения - обращения одного и того же автора, адресованные в администрацию городского округа по вопросу, на который автору уже давались (не менее двух раз) ответы по существу.

1.2.10. Письменный ответ - ответ, отправленный через почтовое отделение связи на обращение заявителя в письменной форме.

II. РАССМОТРЕНИЕ ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ

1. Прием и регистрацию письменных обращений граждан осуществляет заведующий сектором документооборота управления делами администрации городского округа, ответственный за организацию работы по рассмотрению письменных обращений граждан (далее – ответственный сотрудник).

2. Ответственный сотрудник:

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

- вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), к тексту письма прилагает конверт;

- при приеме письменного обращения непосредственно от гражданина по его просьбе ставит на копии обращения (при условии наличия копии у заявителя) штамп о принятии обращения с указанием даты его поступления.

3. Поступившие письменные обращения регистрируются ответственным сотрудником в течение трех дней с момента поступления посредством единой системы электронного документооборота и делопроизводства Нижегородской области (далее - ЕСЭДД).

При регистрации заполняется учетная карточка, в которой:

- обращению присваивается регистрационный номер;
- указываются фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя (в именительном падеже), его почтовый или электронный адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения (если письмо подписано двумя и более авторами, то регистрируется первый заявитель или заявитель, в адрес которого просят направить ответ);
- отмечается тип доставки обращения (письмо, электронное письмо, телеграмма, факс).

4. Если обращение направлено в соответствии с компетенцией в администрацию городского округа из иных органов, организаций, то в регистрационно-контрольной карточке указывается, откуда оно поступило, дата и исходящий номер сопроводительного письма.

Если в сопроводительном письме содержится просьба проинформировать о результатах рассмотрения, на обращении ставится штамп "контроль", информация о постановке обращения на контроль заносится в регистрационно-контрольную карточку.

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

6. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, администрация

городского округа вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить заявителю о недопустимости злоупотребления правом.

7. Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается. Об этом в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

8. 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 должностному лицу, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

9. Ответственный сотрудник после регистрации письменного обращения и составления аннотации передает обращение на рассмотрение главе администрации в день регистрации или на следующий день.

10. После рассмотрения обращения главой администрации и наложения им соответствующей резолюции о поручениях обращение направляется ответственным сотрудником исполнителям (заместители главы администрации, руководители структурных подразделений администрации округа), которым поручено решение поставленных в обращении вопросов, для принятия необходимых мер и подготовки ответа о принятых решениях автору письменного обращения.

11. При наличии нескольких исполнителей ответственным за подготовку ответа на обращение считается исполнитель, названный в резолюции первым.

Соисполнители не позднее чем за семь дней до истечения срока подготовки ответа на обращение гражданина направляют ответственному исполнителю информацию по поставленному в обращении вопросу.

Исполнитель вправе созывать соисполнителей, координировать их работу.

Соисполнители несут солидарную ответственность за качественную и своевременную подготовку ответа на обращение гражданина.

12. Исполнители, которым поручено рассмотрение обращения:

- изучают письменное обращение гражданина и материалы к обращению гражданина;
- определяют порядок рассмотрения обращения;
- назначают ответственного за рассмотрение обращения, либо рассматривают обращение самостоятельно.

13. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации городского округа, в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующий в государственный орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в пункте 7 главы 2 настоящего Положения».

14. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы или соответствующим должностным лицам.

15. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган или должностному лицу, решение или действия (бездействие) которых обжалуются. В случае, если в соответствии с указанным запретом невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решения или действия (бездействие) в установленном порядке в суд.

16. Обращения, связанные с предоставлением гражданам муниципальных услуг, рассматриваются в порядке, предусмотренном соответствующим административным регламентом предоставления муниципальных услуг.

17. При подготовке ответа исполнитель, которому поручено рассмотрение обращения гражданина, рассматривает его в соответствии с резолюцией главы администрации.

18. В целях установления обоснованности доводов автора обращения и принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов, исполнитель, при необходимости, подготавливает письмо или делает запрос по телефону в соответствующие органы и организации в целях получения в установленный срок дополнительной информации по существу вопросов, изложенных в обращении гражданина, или получения объяснений руководителя.

19. Ответ на обращение подготавливается и направляется заявителю в срок до 30 дней со дня регистрации обращения или в меньший срок, указанный в резолюции главы администрации.

20. В исключительных случаях, если для рассмотрения обращения требуются дополнительное изучение и проверка (истребование дополнительных материалов либо принятие иных мер), срок рассмотрения обращения может быть продлен главой администрации не более чем на 30 дней.

В случае продления срока рассмотрения обращения в адрес гражданина направляется уведомление о продлении срока рассмотрения обращения.

21. Исполнитель, ответственный за рассмотрение обращения, подготавливает проект ответа гражданину и направляет его на подпись главе администрации.

22. Обращение гражданина считается рассмотренным, если дан письменный ответ заявителю по существу поставленных в обращении вопросов.

23. При рассмотрении обращения граждан с выездом на место в присутствии заявителя, заявитель письменно подтверждает, что получил ответы на поставленные вопросы, обращение снимается с контроля.

24. Ответ гражданину за подписью главы администрации, (с материалами к обращению гражданина), направляется в сектор документооборота управления делами администрации городского округа для присвоения исходящего регистрационного номера и отправки гражданину.

После регистрации ответа сотрудник администрации городского округа осуществляет его отправку. Отправление ответов без регистрации не допускается.

25. 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 гражданина не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель структурного подразделения, которому поручено рассмотрение обращения, вправе подготовить предложение (в связи с безосновательностью очередного обращения) о прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в администрацию городского округа.

В случае принятия решения о нецелесообразности продолжения переписки с гражданином по данному вопросу в адрес гражданина

направляется уведомление о прекращении с ним переписки по данному вопросу.

26. Электронные обращения граждан исполняются аналогично письменным обращениям. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

27. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, в письменной форме. Кроме того, на поступившее обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона от 02.05.2006 года «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации» на официальном сайте органа местного самоуправления городского округа Сокольский Нижегородской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

28. В случае поступления в администрацию городского округа письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с пунктом 27 настоящего Положения на официальном сайте органа местного самоуправления городского округа Сокольский Нижегородской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором

размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

III. ОРГАНИЗАЦИЯ ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН

1. Глава администрации, заместители главы администрации осуществляют прием граждан не реже одного раза в месяц по предварительной записи согласно графику личного приема (приложение 1). График приема граждан размещается на информационном стенде в здании администрации городского округа.

Информация о месте и времени проведения личного приема главой администрации, заместителями главы администрации, а также график приема граждан доводится до сведения граждан через газету «Сельская новь» и размещается на сайте органов местного самоуправления городского округа Сокольский Нижегородской области, а также размещается для обозрения в местах проведения личного приема.

2. Запись на личный прием к главе администрации и его заместителям осуществляется специалистом по приему граждан управления делами администрации городского округа (далее – специалист по приему граждан) при непосредственном обращении гражданина или по телефонам (83137) 2-19-57, (83137) 2-15-56, после проведения предварительной беседы с гражданином.

3. Если поставленные гражданином вопросы не могут быть разъяснены специалистом по приему граждан или гражданин не удовлетворен разъяснениями, данными ему специалистом по приему граждан, проводится предварительная запись гражданина на личный прием к главе администрации городского округа.

4. Специалист по приему граждан, информирует заявителей о дате, времени, месте приема, должности, фамилии, имени и отчестве должностного лица, осуществляющего прием по указанным гражданами почтовым адресам, адресам электронной почты или телефонам.

5. На каждое обращение гражданина с просьбой о личном приеме заводится учетная карточка (приложение № 3), в которой указываются данные

о заявителе, краткое содержание его обращения, фамилия должностного лица, ведущего прием.

6. При подготовке к проведению личного приема граждан главой администрации и его заместителями управление делами вправе запрашивать в структурных подразделениях администрации городского округа дополнительную информацию и справочные материалы по существу обращения гражданина.

7. Запрашиваемые информация и справочные материалы направляются в управление делами в течение семи рабочих дней, если иное не указано в запросе.

8. К участию в проведении личного приема граждан могут быть привлечены сотрудники структурных подразделений администрации городского округа для квалифицированного решения поставленных вопросов.

9. Все материалы по рассматриваемому вопросу прилагаются к учетной карточке заявителя и представляются должностному лицу, ведущему личный прием.

10. Прием граждан осуществляется в порядке очередности по предъявлении документа, удостоверяющего личность. Правом на первоочередной личный прием обладают ветераны Великой Отечественной войны; ветераны боевых действий; инвалиды первой группы и их опекуны; родители, опекуны и попечители детей-инвалидов; беременные женщины; родители, явившиеся на личный прием с ребенком в возрасте до трех лет и иные категории граждан в соответствии с п.7 ст.13 Федерального закона от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

11. В случае отсутствия главы администрации в часы приема прием граждан осуществляют заместители главы администрации.

12. Во время личного приема гражданин имеет право изложить свое обращение устно либо передать его в письменной форме.

Содержание устного обращения заносится в учетную карточку личного приема гражданина.

Письменное обращение, содержащее вопросы, обсуждаемые в ходе личного приема, регистрируется вместе с карточкой личного приема гражданина, о чем в карточке делается соответствующая запись.

Письменные обращения по иным вопросам подлежат регистрации и рассмотрению в порядке, установленном для письменных обращений граждан.

13. 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 учетной карточке приема гражданина.

В остальных случаях на устное обращение, изложенное в ходе личного приема, дается письменный ответ.

Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению как обычное письменное обращение.

14. Должностное лицо администрации городского округа при проведении личного приема граждан в пределах своей компетенции вправе принять одно из следующих решений:

удовлетворить просьбу, сообщить гражданину порядок и срок исполнения принятого решения;

отказать в удовлетворении просьбы, разъяснив мотивы отказа и порядок обжалования принятого решения;

разъяснить, что поставленные вопросы требуют дополнительного изучения или проверки, а также причины, по которым просьба не может быть разрешена в процессе личного приема, порядок и сроки ее рассмотрения.

15. По окончании приема должностное лицо, проводившее прием, доводит до сведения заявителя свое решение, информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, или разъясняет: где, кем и в каком порядке будет рассмотрено его обращение по существу.

16. Решение должностного лица администрации городского округа оформляется в учетной карточке личного приема гражданина в виде поручения, подписывается этим должностным лицом и отмечается в журнале личного приема граждан (приложение 2), затем направляется исполнителю. Поручение исполняется не позднее 30 дней от даты личного приема, если не указан сокращенный срок его исполнения.

17. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поставленных гражданином вопросов не входит в компетенцию администрации городского округа, гражданину разъясняется, куда ему следует обратиться.

18. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в рассмотрении его обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, о чем делается соответствующая запись в карточке личного приема.

19. Личный прием граждан осуществляется в кабинете должностного лица администрации городского округа.

Для ожидания приема отводятся места, оборудованные стульями.

IV. КОНТРОЛЬ ЗА РАССМОТРЕНИЕМ ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАН

4.1. Контролю подлежат все зарегистрированные обращения граждан. Организация контроля за поступившим обращением начинается с момента его регистрации и заканчивается при регистрации ответа автору.

4.2. Общий контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан в администрации городского округа осуществляет управление делами.

Контроль за сроками исполнения, за подготовку ответа заявителю или переадресацию обращения в соответствующие органы, а также за своевременностью отправления ответа на обращение гражданина осуществляет исполнитель или соисполнитель, назначенный основным исполнителем.

4.3. Не реже одного раза в 7 дней ответственный сотрудник, рассылает исполнителям напоминания о приближающихся сроках направления ответов по обращениям граждан.

4.4. Контроль за рассмотрением обращений граждан осуществляет ответственный сотрудник посредством:

- постановки обращения на контрольный учет,
- предварительной проверки и регулирования хода исполнения обращения,
- учета, обобщения, анализа хода и результатов исполнения обращения,
- снятия обращения с контрольного учета.

4.5. Обращения граждан считаются исполненными и снимаются с контроля при выполнении следующих условий:

- фактического исполнения поручений, данных по обращению,
- подтверждения исполнения прилагаемыми документами,
- сообщения о результатах рассмотрения заинтересованным лицам.

4.6. Снятие обращения с контроля производит ответственный сотрудник после полного разрешения поставленных в обращении вопросов.

Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения не является основанием для снятия обращения с контроля.

V. ФОРМИРОВАНИЕ И ХРАНЕНИЕ ДЕЛ ПО ОБРАЩЕНИЯМ ГРАЖДАН

5.1. Формирование и хранение дел производится в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

5.2. Обращения граждан располагаются в делах в хронологическом порядке. Каждое обращение и все документы, относящиеся к его рассмотрению и разрешению, составляют в деле самостоятельную группу.

5.3. При формировании дел проверяется правильность направления обращений в дело, их полнота (комплектность).

5.4. Обращения граждан, не разрешенные по существу поставленных в них вопросов, подшивать в дела запрещается.

5.5. Материалы по обращениям, адресованным в администрацию городского округа, главе администрации городского округа и его заместителям, формируются в дела и находятся на архивном хранении в управлении делами

администрации городского округа.

Запрещается формирование и хранение дел непосредственными исполнителями.

5.6. Дела, сформированные по письменным и электронным обращениям граждан, хранятся 5 лет.

5.7. По истечении установленных сроков хранения документы по обращениям граждан подлежат уничтожению.

VI. ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ

Гражданин вправе обжаловать действия (бездействие) должностных лиц и решение, принятое по результатам рассмотрения его обращения, вышестоящему должностному лицу или в суд в порядке, предусмотренном законодательством.

VII. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ ПОРЯДКА И СРОКОВ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

Лица, виновные в нарушении порядка и сроков рассмотрения обращений граждан, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

Приложение 1
к положению о порядке рассмотрения
обращений граждан в администрации
городского округа Сокольский
Нижегородской области

ГРАФИК
личного приема главы администрации городского округа
Сокольский и его заместителей

№ п/п	Фамилия, имя, отчество	Должность	Дни приема	Часы приема
1.	Бобров Игорь Валентинович	Глав администрации городского округа	Первая, третья пятница каждого месяца	16.00-19.00
2.	Григорьев Вячеслав Александрович	Первый заместитель главы администрации городского округа	Второй понедельник каждого месяца	10.00-12.00
3.	Козлов Дмитрий Николаевич	Заместитель главы администрации городского округа по социальной политике	Четвертый понедельник каждого месяца	10.00-12.00

Приложение 2
к положению о порядке рассмотрения
обращений граждан в администрации
городского округа Сокольский
Нижегородской области

ФОРМА
журнала учета устных обращений граждан

№ п/п	Дата, время	Ф.И.О.	Адрес, телефон	Категория, место работы	Содержание обращения	Результат рассмотрения обращения

Карточка личного приема граждан

Администрация городского округа Сокольский Нижегородской области

Карточка регистрации приема граждан

№ _____ Дата приема _____

Ф.И.О заявителя _____

Адрес _____

Место работы, должность _____

Категория заявителя _____

(участник ВОВ, ветеран ВОВ (в том числе инвалид ВОАВ), жертва

труженик тыла, ветеран труда, инвалид I, II, III, группы, ликвидатор аварии на ЧАЭС, воин-

интернационалист, многодетная семья, дети-сироты, другие категории)

Содержание заявления _____

Результаты приема _____

Удовлетворен(а) устным ответом, в письменном ответе не настаиваю _____

(подпись, расшифровка)

Фамилия ведущего прием _____