

УТВЕРЖДЕН
постановлением администрации
городского округа
«Город Йошкар-Ола»
от 11.11.2015 № 2162

ПОРЯДОК
организации работы с обращениями граждан
в администрации городского округа «Город Йошкар-Ола»

1. Общие положения

1. Настоящий порядок организации работы с обращениями граждан в администрации городского округа «Город Йошкар-Ола» (далее - Порядок) устанавливает положения, направленные на защиту прав граждан на обращения в администрацию городского округа «Город Йошкар-Ола», особенности организации работы с письменными обращениями граждан, а также порядок проведения личного приема граждан мэром города Йошкар-Олы, первым заместителем, заместителями мэра города Йошкар-Олы.

2. В работе с обращениями граждан должностные лица администрации городского округа «Город Йошкар-Ола» (далее - администрация) руководствуются Конституцией Российской Федерации, федеральными конституционными законами, федеральными законами, нормативными правовыми актами Президента Российской Федерации и Правительства Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05. 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Федеральный закон №59-ФЗ), Конституцией и законами Республики Марий Эл, настоящим Порядком организации работы с обращениями граждан в администрации городского округа «Город Йошкар-Ола», положениями о структурных подразделениях и должностными инструкциями муниципальных служащих.

3. В тексте настоящего Порядка используются основные термины, установленные статьей 4 Федерального закона №59-ФЗ.

2. Особенности приема и регистрации обращений граждан

4. Делопроизводство по письменным и устным обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства в соответствии с номенклатурой дел в секторе по работе с обращениями граждан отдела делопроизводства и работы с обращениями граждан администрации городского округа «Город Йошкар-Ола» (далее – сектор по работе с обращениями граждан).

Поступающие в администрацию письменные обращения граждан первоначально поступают в канцелярию отдела делопроизводства и работы с обращениями граждан, которая в день их поступления проверяет правильность доставки, производит вскрытие конвертов, проверяет целостность вложений и в расконвертованном виде вместе с конвертом передает в сектор по работе с обращениями граждан для регистрации.

Ошибочно присланные письма (не по адресу) возвращаются на почту (экспедитору) невскрытыми. Служебные письма, то есть документы, отпечатанные на официальных бланках или имеющие штамп предприятия (организации, учреждения) и подписанные одним из его руководителей, в журнале регистрации письменных обращений граждан не регистрируются. Дальнейшая работа с ними осуществляется в порядке, установленном для служебного делопроизводства. Посылки от граждан с пометкой «лично» передаются должностным лицам администрации невскрытыми.

5. Все обращения, поступающие в администрацию, и документы, связанные с их рассмотрением, подлежат обязательной регистрации в течение 3-х дней с момента поступления в администрацию или должностному лицу администрации с записью в журнале регистрации обращений граждан.

Обращения, поступившие в администрацию или должностному лицу администрации по информационным системам общего пользования, подлежат регистрации и рассмотрению в порядке, предусмотренном для письменных обращений на бумажных носителях.

В обращении, поданном в форме электронного документа, гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

Ответ на обращение, поступившее в администрацию в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

6. Перед регистрацией обращения проверяются на повторность. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, на которое ранее был дан ответ заявителю. Письма одного и того же лица по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока направления ответа на предыдущее обращение, являются первичными и регистрируются за тем же регистрационным номером с указанием – «второе», «третье» и так далее. Письма, поступившие от одного и того же лица, но по разным вопросам, не являются повторными.

7. При регистрации письменного обращения в правом нижнем углу первого листа на свободном от текста месте проставляется мастичный отпечаток штампа администрации городского округа «Город Йошкар-Ола», в котором указывается:

- дата регистрации обращения;
- регистрационный номер, состоящий из буквенно-цифрового шифра, в котором буквенный индекс «з» означает «заявление», проставляется на всех обращениях; цифры означают порядковый номер по журналу регистрации, регистрация обращений ежегодно начинается с номера 1.

На поздравительных открытках, официальных поздравлениях (поздравительных адресах), материалах информационного характера, приглашениях на торжества и т.п. регистрационный штамп не проставляется. Их учет осуществляется отдельно.

8. На каждое зарегистрированное обращение граждан заводится учетно-регистрационная карточка, в которой указываются регистрационный номер и дата регистрации обращения, необходимая информация о его авторе, краткое содержание обращения. Все сведения, заносимые в карточку, не должны допускать двойного толкования. При необходимости допускается подчеркивание (выделение цветным маркером) наиболее значимых частей текста обращения, либо приложение служебной записки (аннотации) к письму или текста его перевода с языка, не являющегося государственным языком Республики Марий Эл.

9. Срок рассмотрения обращения граждан исчисляется с даты регистрации обращения в секторе по работе с обращениями граждан.

3. Особенности рассмотрения отдельных обращений

10. В зависимости от содержащихся в обращении вопросов должностное лицо администрации (мэр города Йошкар-Олы, первый заместитель, заместители мэра города Йошкар-Олы), осуществляющее первичное рассмотрение обращения, направляет обращение с приложенными к нему документами на исполнение с резолюцией руководителям органов и структурных подразделений администрации в соответствии с распределением обязанностей между ними, либо должностному лицу, указанному в обращении, за исключением случаев, установленных частями 6 и 7 статьи 8 Федерального закона №59-ФЗ.

Если в соответствии с запретом, установленным частью 6 статьи 8 Федерального закона №59-ФЗ, 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.

Обращения, содержащие жалобы на неудовлетворительную работу руководителей структурных подразделений администрации, иных должностных лиц направляются мэру города Йошкар-Олы или курирующему заместителю мэра города Йошкар-Олы.

Руководители органов и структурных подразделений администрации обязаны исполнить поручение, содержащееся в резолюции должностного лица. Варианты рассмотрения:

а) рассмотреть обращение с направлением в установленные законодательством сроки ответа гражданину;

б) рассмотреть обращение с направлением уведомления гражданину о принятии обращения к рассмотрению с продлением срока его рассмотрения. Срок рассмотрения в исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона №59-ФЗ, может быть продлен не более чем на 30 дней;

в) направить обращение на рассмотрение в орган или должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленного в обращении вопроса, с уведомлением об этом гражданина в течение 7 дней со дня регистрации, за исключением случая содержащегося в части 4 статьи 11 Федерального закона №59-ФЗ. Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их

компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

г) выявить обращения, для которых статьей 11 Федерального закона №59-ФЗ, предусмотрен отдельный порядок рассмотрения¹:

-анонимное обращение с решением списать обращение в дело без направления ответа гражданину;

-анонимное обращение, содержащее сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, с решением о направлении обращения в государственный орган в соответствии с его компетенцией;

-обращение, в котором обжалуется судебное решение, с решением о направлении в течение 7 дней со дня регистрации обращения ответа гражданину о возвращении ему обращения с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

-обращение с вопросом, ответ на который не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, с решением о направлении гражданину ответа о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений;

-обращение, содержащее вопросы, на которые гражданину неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, с решением о направлении заявителю ответа о безосновательности очередного обращения и прекращении с ним переписки;

-обращение, по которому была прекращена переписка, с решением списать обращение в дело с направлением уведомления гражданину о ранее принятом решении о прекращении переписки по поставленному в обращении вопросу с указанием регистрационного номера и даты ответа о прекращении переписки;

-обращение, не поддающееся прочтению, если фамилия и почтовый адрес гражданина поддаются прочтению с решением о направлении ответа о невозможности прочтения обращения;

-обращения, не поддающиеся прочтению, если одновременно фамилия и почтовый адрес гражданина не поддаются прочтению с решением списать обращение в дело без направления ответа;

-обращения противоправного характера с решением:

об оставлении обращения без ответа по существу поставленных в нем вопросов и направлением гражданину ответа о недопустимости злоупотребления правом;

о рассмотрении обращения с направлением гражданину ответа по существу поставленных в нем вопросов с информацией о недопустимости злоупотребления правом;

о направлении обращения на рассмотрение с уведомлением гражданина об

¹ Сборник методических рекомендаций и документов, в том числе в электронном виде, по работе с обращениями и запросами российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в приемных Президента Российской Федерации, в государственных органах и органах местного самоуправления, утвержденных подпунктом 2.1 пункта 2 решения рабочей группы при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций (протокол заседания №9 от 19 февраля 2015 года) №А1-611в.

этом и с информацией о недопустимости злоупотребления правом;
дополнительно о направлении обращения:

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

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.

д) выявить обращения, порядок рассмотрения которых регулируется не Федеральным законом №59-ФЗ, а иными законодательными актами, устанавливающими иные порядок и сроки рассмотрения обращения.

11. Поручения мэра города Йошкар-Олы, первого заместителя (заместителей) мэра города Йошкар-Олы по обращениям граждан подлежат исполнению в соответствии с резолюцией в следующие сроки:

в течение специального срока, если он установлен законодательными, нормативно-правовыми актами;

остальные - в течение 30 дней со дня первичной регистрации обращения.

12. Оригиналы письменных обращений, имеющие пометки «Контроль» и «Подлежит возврату», подлежат возврату вместе с копией ответа заявителю в тот орган, откуда они поступили, если в резолюции не указано иное.

13. Письменные обращения с просьбами о личном приеме у должностных лиц администрации рассматриваются как обычные обращения. При необходимости гражданам направляются сообщения о порядке предварительной записи на прием, а обращения оформляются «В дело» как исполненные.

4. Порядок организации и проведения личного приема граждан

14. В целях оперативного и эффективного рассмотрения обращений граждан проводится личный прием граждан мэром города Йошкар-Олы, первым заместителем, заместителями мэра.

15. Личный прием граждан в администрации проводится:

- ежедневно без предварительной записи - сотрудниками сектора по работе с обращениями граждан с 8 час. 00 мин. до 12 час. 00 мин. (кроме выходных и праздничных дней), в четверг - с 8 час. 00 мин. до 16 час. 00 мин. по вопросам, не требующим дополнительного рассмотрения и проверок;

- по предварительной записи - мэром города Йошкар-Олы, первым заместителем и заместителями мэра города Йошкар-Олы по вопросам, отнесенным к их компетенции, - в дни, установленные графиком приема граждан (далее - график). График составляется должностным лицом, ответственным за организацию личного приема граждан. График ежегодно утверждается мэром города Йошкар-Олы.

Информация о месте, времени приема доводится до сведения граждан через официальный сайт администрации (www.i-ola.ru) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и информационный стенд, размещенный в фойе администрации в доступном для граждан месте.

16. Предварительная запись на прием организуется сотрудниками сектора по работе с обращениями граждан ежедневно с 8 час. 00 мин. до 12 час. 00 мин.

(кроме выходных и праздничных дней), в четверг - с 8 час. 00 мин. до 16 час. 00 мин., после личной встречи с заявителями и предъявления ими документов, удостоверяющих личность. Запись на прием к первому заместителю мэра и заместителям мэра города Йошкар-Олы ведется с учетом тематики обращений в соответствии с распределением обязанностей. Запись на прием к мэру города Йошкар-Олы производится только после предварительного приема в соответствующем структурном подразделении и после приема у заместителя мэра города Йошкар-Олы, курирующего данный вопрос. Запись на прием прекращается в случае, если число записавшихся к должностному лицу превышает 10 человек.

17. Материалы по личному приему граждан (список граждан, записавшихся на прием, имеющуюся переписку по вопросам приема, документы, представленные гражданами по вносимым на прием вопросам и т.п.) передаются должностному лицу, ведущему личный прием.

18. Проведение личного приема граждан осуществляется в порядке, установленном [статьей 13](#) Федерального закона №59-ФЗ. Кроме того:

- к проведению личного приема привлекаются руководители структурных подразделений и муниципальные служащие, в должностные обязанности которых входят рассматриваемые вопросы;

- в дни и часы, установленные для личного приема, ожидающие приема граждане приглашаются на прием в порядке очередности. Преимущественным правом внеочередного приема пользуются беременные женщины, граждане с малолетними детьми, а также граждане, пользующиеся льготами в соответствии с законодательством Российской Федерации и Республики Марий Эл;

- лица, находящиеся в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения, употребляющие нецензурные либо оскорбительные выражения, содержащие угрозы жизни, здоровью, имуществу должностных лиц, сотрудников, других граждан, на личный прием не допускаются;

- при нарушении посетителем общественного порядка и совершении других противоправных действий принимаются меры по их пресечению. Информация о поведении граждан отражается в регистрационной карточке личного приема;

- в записи на прием может быть отказано, если решение вопроса, содержащегося в обращении гражданина, не относится к компетенции администрации городского округа «Город Йошкар-Ола».

19. Письменные обращения граждан, поступившие в ходе личного приема, передаются в сектор по работе с обращениями граждан. Дальнейшая работа с ними проводится в установленном порядке.

20. Содержание и результаты устного обращения заносятся в карточку личного приема гражданина, которая ведется на бумажном носителе. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов. Копия карточки личного приема гражданина с поручением должностного лица, проводившего прием, или уполномоченного на то лица, направляется в органы и структурные подразделения администрации для письменного ответа гражданину, сделавшему устное обращение. В случае если в обращении содержатся вопросы,

решение которых не входит в компетенцию администрации, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

22. Структурные подразделения ведут прием граждан по вопросам своей деятельности, в соответствии с Положениями о структурных подразделениях и административными регламентами.

5. Особенности осуществления контроля

23. С целью защиты и восстановления прав, свобод и основанных на действующем законодательстве интересов граждан, своевременного выявления и устранения причин их нарушения, анализа и обобщения обращений по количеству и характеру должностные лица администрации в пределах своей компетенции осуществляют контроль за соблюдением настоящего Порядка.

24. Контролю подлежат обращения граждан, в которых сообщается о нарушении их прав, свобод и законных интересов, а также обращения, поступившие в администрацию с резолюцией «Доложить», «Проинформировать», имеющие пометку о конкретном сроке исполнения поручения, а также имеющие оттиск штампов «Контроль» и (или) «Подлежит возврату».

25. На контроль ставятся все обращения, требующие ответа. Контроль за объективным, всесторонним и своевременным рассмотрением обращений возлагается на должностных лиц администрации городского округа «Город Йошкар-Ола», либо уполномоченных на то лиц.

26. Мэр города Йошкар-Олы, первый заместитель, заместители мэра города Йошкар-Олы и руководители органов и структурных подразделений администрации несут персональную ответственность за правильность определения исполнителей, принятие решений по обращениям. Исполнители несут персональную ответственность за качественное и своевременное исполнение поручений по обращениям, своевременность извещения руководителей о необходимости продления сроков исполнения поручений по обращениям, содержание и оформление подготовленных ответов. Сотрудники сектора по работе с обращениями граждан несут персональную ответственность за своевременную и правильную регистрацию обращений, обеспечение контроля за соблюдением порядка и сроков рассмотрения обращений, установленных Федеральным законом №59-ФЗ.

27. Заведующий сектором по работе с обращениями граждан наделяется полномочиями по подготовке и подписанию следующих документов:

- докладных записок на имя курирующего заместителя мэра города Йошкар-Олы о нарушениях сроков рассмотрения и исполнения обращений граждан;
- служебных записок, направленных на решение оперативных вопросов, возникающих при работе с обращениями граждан;
- справок, отчетов и других информационно-аналитических материалов по работе с обращениями граждан.

28. Обращения граждан считаются исполненными и могут быть сняты с контроля, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны ответы заявителям. После получения ответа на обращение специалист сектора по работе с обращениями граждан вносит

информацию об исполнении обращения в учетно-регистрационную карточку. Затем ответ и обращение с приложениями представляется мэру города Йошкар-Олы, первому заместителю или заместителю мэра города Йошкар-Олы, рассмотревшему данное обращение, для ознакомления и принятия решения о снятии обращения с контроля. После принятия окончательного решения по обращению переписка подлежит закрытию в дело на основании:

-резолуции «В дело» должностного лица, давшего поручение о рассмотрении обращения;

-письменного ответа гражданину за подписью должностного лица, давшего поручение о рассмотрении обращения или уполномоченного на то лица.

Затем обращение с приложениями и ответом возвращаются в сектор по работе с обращениями граждан.

29. Для обеспечения контроля за соблюдением порядка и сроков рассмотрения обращений сектор по работе с обращениями граждан направляет исполнителям напоминания о сроке исполнения обращений. Данные о состоянии исполнительской дисциплины еженедельно доводятся сектором по работе с обращениями граждан до сведения мэра города Йошкар-Олы и курирующего заместителя мэра города Йошкар-Олы. Аналитическая работа по обращениям граждан ведется сектором по работе с обращениями граждан во взаимодействии со всеми органами и структурными подразделениями администрации городского округа «Город Йошкар-Ола». Сектором по работе с обращениями граждан регулярно проводится аналитическая работа путем составления квартальной и годовой отчетности.

30. С целью объективного и полного рассмотрения вопросов по существу обращения, осуществления контроля за устранением причин, послуживших основанием для повторных и неоднократных обращений, должностное лицо, рассматривающее обращение, может обеспечить его рассмотрение с выездом на место.

6. Ответственность за нарушение настоящего Порядка

31. Должностные лица, виновные в нарушении настоящего Порядка, несут ответственность, предусмотренную действующим законодательством Российской Федерации и Республики Марий Эл.
