



**«ЙОШКАР-ОЛА»
ОЛА ОКРУГЫН
АДМИНИСТРАЦИЙЖЕ**

ПОСТАНОВЛЕНИЙ

**АДМИНИСТРАЦИЯ
ГОРОДСКОГО ОКРУГА
«ГОРОД ЙОШКАР-ОЛА»**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 14.04.2025

№ 436

Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан в администрации городского округа «Город Йошкар-Ола»

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и в целях совершенствования работы с обращениями граждан в администрации городского округа «Город Йошкар-Ола» **п о с т а н о в л я ю:**

1. Утвердить прилагаемый Порядок рассмотрения обращения граждан в администрации городского округа «Город Йошкар-Ола».

2. Признать утратившими силу:

 постановление администрации городского округа «Город Йошкар-Ола» от 11.01.2019 №3 «Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан в администрации городского округа «Город Йошкар-Ола»;

 постановление администрации городского округа «Город Йошкар-Ола» от 19.06.2020 №518 «О внесении изменений в Порядок рассмотрения обращений граждан в администрации городского округа «Город Йошкар-Ола»;

 постановление администрации городского округа «Город Йошкар-Ола» от 29.01.2021 №65 «О внесении изменений в Порядок рассмотрения обращений граждан в администрации городского округа «Город Йошкар-Ола»;

 постановление администрации городского округа «Город Йошкар-Ола» от 27.07.2022 №822 «О внесении изменений в Порядок рассмотрения обращений граждан в администрации городского округа «Город Йошкар-Ола».

3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя мэра города Йошкар-Олы Яковлеву Е.С.

Временно исполняющий обязанности
мэра города Йошкар-Олы

48730

А.Трудинов

УТВЕРЖДЕН
постановлением администрации
городского округа «Город Йошкар-Ола»
от 14.04.2025 № 4.36

ПОРЯДОК
рассмотрения обращений граждан в администрации
городского округа «Город Йошкар-Ола»

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок рассмотрения обращений граждан в администрации городского округа «Город Йошкар-Ола» (далее - Порядок) определяет последовательность действий при организации рассмотрения обращений граждан, включая организацию личного приема граждан, контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, анализ и обобщение информации, содержащейся в них, проверку состояния работы с обращениями в структурных подразделениях администрации городского округа «Город Йошкар-Ола».

1.2. Порядок распространяется на обращения граждан, поступающие в администрацию городского округа «Город Йошкар-Ола» (далее – администрация) в письменной или устной форме, на личном приеме, по почте, либо с помощью Единого портала госуслуг, иной информационной системы или официального сайта администрации, которые обеспечивают идентификацию и аутентификацию гражданина, подающего обращение и подлежащие рассмотрению в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Закон), за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

1.3. Настоящий Порядок не распространяется на:

1.3.1 жалобы на нарушения прав граждан и организаций при предоставлении муниципальных услуг, направленные в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее - Федеральный закон № 210-ФЗ), в том числе жалобы на решения и действия (бездействие) органов исполнительной власти и их должностных лиц, поданные в соответствии со статьей 11.6 Федерального закона № 210-ФЗ;

1.3.2 запросы о предоставлении информации о деятельности администрации, направленные в соответствии с Федеральным законом от 9 февраля 2009 г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

1.3.3 обращения граждан о даче согласия на замещение на условиях трудового договора должности в организации и (или) на выполнение в данной организации работ (оказание данной организации услуг) на условиях гражданско-правового договора; обращения государственных гражданских служащих и работников о фактах обращения в целях склонения служащего и работника к совершению коррупционных правонарушений и иные обращения в целях реализации Федерального закона от 25 декабря 2008 г. №273-ФЗ «О противодействии коррупции»;

1.3.4 ходатайства и жалобы, подлежащие рассмотрению в порядке конституционного, гражданского, административного, уголовного судопроизводства или арбитражными судами Российской Федерации;

1.3.5 обращения граждан, вытекающие из отношений, складывающихся внутри коллективов коммерческих организаций и общественных объединений, регулируемых нормами федерального законодательства, их уставами и положениями;

1.3.6 иные обращения, порядок рассмотрения которых установлен федеральными конституционными законами и федеральными законами.

1.4. В настоящем Порядке используются следующие основные термины:

обращение - направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления;

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

заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

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

устные обращения - обращения граждан, которые излагаются на личном приеме либо поступают по телефону «горячей линии» администрации;

письменные обращения - обращения граждан, которые поступают с помощью почтовых и технических средств или передаются должностному лицу на личном приеме;

коллективные обращения граждан - обращения, подписанные двумя и более авторами, в том числе являющимися членами одной семьи или поступившие от общественных объединений, органов территориального общественного самоуправления, или решения собраний, митингов;

повторное обращение - обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если гражданин не удовлетворен данным ему ответом по первоначальному заявлению и со дня регистрации предыдущего обращения истек срок, установленный федеральным законом для рассмотрения и направления ответа;

дубликат обращения - повторный экземпляр или копия одного и того же обращения от одного и того же заявителя;

должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя администрации либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в муниципальном органе или структурном подразделении администрации;

ответственный исполнитель - должностное лицо, которому поручена непосредственная работа по рассмотрению обращения и подготовке ответа.

1.5. Должностные лица администрации, осуществляющие рассмотрение обращений в соответствии с их должностными инструкциями, несут установленную законодательством Российской Федерации персональную ответственность, в том числе за объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений, достоверность ссылок на нормативные правовые акты.

1.6. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства и осуществляется сектором по работе с обращениями граждан отдела делопроизводства и работы с обращениями граждан администрации (далее – сектор по работе с обращениями граждан).

1.7. Ответственность за организацию, соблюдение сроков рассмотрения обращений, состояние делопроизводства по обращениям в структурных подразделениях администрации несут руководители подразделений.

1.8. Должностные лица администрации, осуществляющие рассмотрение обращений, обеспечивают обработку персональных данных обратившихся в администрацию граждан в соответствии с законодательством Российской Федерации о персональных данных.

1.9. Обращения, поступившие в администрацию в соответствии с её компетенцией, подлежат обязательному рассмотрению.

1.10. Порядок обязателен для всех должностных лиц администрации, учреждений, предприятий и организаций, подведомственных администрации, в части их компетенции при осуществлении деятельности по рассмотрению обращений граждан, поступивших в администрацию.

2. Прием и регистрация обращений граждан

2.1. Обращения граждан регистрируются должностными лицами сектора по работе с обращениями граждан в течение 3 дней с момента их поступления в администрацию. В случае поступления обращения в день, предшествующий праздничным или выходным дням, его регистрация производится в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

2.2. Письменное обращение должно содержать: наименование органа местного самоуправления, в которое направлено письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, суть предложения, заявления или жалобы, личную подпись и дату.

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

2.3. Обращения, содержащие аудиозаписи и (или) видеозаписи, ссылку (гиперссылку) на контент интернет-сайтов, являющихся хранилищем файлов аудиозаписей и видеозаписей, иных информационных файлов, рассматриваются при наличии изложения сути заявления, жалобы в письменном виде или в форме электронного документа.

2.4. При приеме письменных обращений должностными лицами отдела делопроизводства и работы с обращениями граждан администрации (далее – отдел делопроизводства):

2.4.1 проверяется правильность адресности корреспонденции;

2.4.2 вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов и приложений (разорванные документы подклеиваются);

2.4.3 поступившие с письмом документы (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение, фотографии и другие приложения к письму) подкалываются под скрепку к письму, затем подкалывается конверт, если только по нему можно установить адрес отправителя или время отправки и получения документа.

2.5. В случае отсутствия самого текста письма должностным лицом отдела делопроизводства, принимающим почту, подкалывается заверенный его подписью с указанием даты лист бумаги с текстом: «Письменного обращения к адресату нет», который прилагается к конверту.

2.6. По выявленным нарушениям и недостаткам должностными лицами отдела делопроизводства составляются акты в 2 экземплярах на письма:

2.6.1 к которым прилагаются вложенные в конверты денежные знаки, ценные бумаги;

2.6.2 при вскрытии которых не обнаружилось письменного вложения;

2.6.3 в конвертах которых обнаружилась недостача документов, упоминаемых в обращении, или вложенной в конверт описи документов.

При этом один экземпляр акта направляется отправителю, второй - приобщается к полученным документам.

2.7. Ошибочно (не по адресу) присланные письма должностными лицами отдела делопроизводства возвращаются на почту не вскрытыми.

2.8. Обращения в форме электронного документа поступают в отдел делопроизводства администрации только с помощью информационной системы, официального сайта органа власти или Единого портала госуслуг, которые обеспечивают идентификацию и аутентификацию гражданина, подающего обращение.

2.9. При приеме письменного обращения гражданином заполняется бланк согласия на обработку персональных данных, а также непосредственно от гражданина по его просьбе на втором экземпляре представленного обращения делается отметка о принятии обращения с указанием даты, подписи должностного лица сектора по работе с обращениями граждан, принявшего обращение.

2.10. При поступлении письменного обращения гражданина в конверте, гражданин автоматически дает согласие на обработку персональных данных.

2.11. Должностное лицо сектора по работе с обращениями граждан обязано по просьбе гражданина предоставить информацию, в том числе по телефону, о факте получения и дате регистрации его обращения.

2.12. Регистрация письменных обращений осуществляется в системе электронного документооборота (далее - СЭД) путем создания регистрационно-контрольной карточки (далее - РКК).

2.13. На обращении, поступившем в бумажном варианте, на лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу в свободном от текста поле проставляется штамп установленного образца с указанием даты регистрации обращения и регистрационного номера обращения. Обращения, поступившие в форме электронного документа, сразу загружаются в СЭД без дополнительных копировально-множительных работ.

2.14. Должностное лицо сектора по работе с обращениями граждан при регистрации проверяет установленные реквизиты обращения, наличие указанных автором вложений и приложений, а также проверяет поступившие обращения на дубли и повторность.

2.15. Повторные обращения регистрируются так же, как и первичные, но в РКК делается отметка «Повторное».

2.16. Не считаются повторными обращения одного и того же лица, но по разным вопросам.

2.17. Письма одного и того же автора по одному и тому же вопросу, поступившие или направленные государственным органом или органом местного самоуправления, или должностным лицом до истечения срока направления ответа на предыдущее обращение, являются первичными

и регистрируются за тем же регистрационным номером с указанием - «второе», «третье» и так далее.

2.18. При регистрации фамилия и инициалы гражданина заполняются в именительном падеже.

2.19. Если обращение подписано двумя и более авторами, то в поле «Гражданин» РКК указывается первый автор и делается отметка «Коллективное».

2.20. Обращения граждан, в которых не указаны фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина, направившего обращение, или почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен ответ, признаются анонимными.

В РКК в поле «Гражданин» делается запись «Анонимное», а в поле «Адрес» указывается территория по почтовому штемпелю.

Если почтовый адрес отсутствует и на конверте, и в тексте обращения, при определении региона проживания гражданина следует руководствоваться данными почтового штемпеля по месту отправки.

2.21. Должностное лицо сектора по работе с обращениями граждан в зависимости от содержания письменного обращения направляет обращение на рассмотрение мэру города Йошкар-Олы, первому заместителю мэра города Йошкар-Олы или заместителю мэра города Йошкар-Олы (далее - руководитель) в соответствии с их полномочиями согласно должностным обязанностям.

2.22. Обращения, содержащие жалобы на действия (бездействие) должностных лиц администрации, в день регистрации направляются мэру города Йошкар-Олы для рассмотрения.

2.23. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в организацию или должностному лицу, решение или действия (бездействие) которых обжалуются.

2.24. Обращения, содержащие сведения о проявлениях коррупции в администрации, направляются непосредственно мэру города Йошкар-Олы.

3. Организация рассмотрения обращений граждан

3.1. Руководитель в течение 2 рабочих дней со дня получения документа на рассмотрение создает резолюцию в СЭД, указывается ответственный исполнитель, соисполнители, срок исполнения (при необходимости).

Исполнение поручений руководителей администрации берется на контроль сектором по работе с обращениями граждан.

3.2. Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений в своей части несут все указанные в резолюции исполнители.

3.3. Руководитель структурного подразделения администрации в день поступления обращения определяет должностное лицо, т.е. ответственного исполнителя за рассмотрение обращения и подготовку проекта ответа.

3.4. В случае ошибочного направления обращения в структурное подразделение администрации руководитель данного подразделения в срок до 3 рабочих дней с даты направления обращения возвращает его своему курирующему руководителю с приведением доводов об ошибочном направлении и для дальнейшего перенаправления в структурное подразделение по компетенции с соответствующими исправлениями в СЭД.

3.5. Передача обращений из одного структурного подразделения администрации в другое на бумажном носителе не осуществляется, только с помощью изменений в СЭД руководителем или уполномоченным им лицом.

3.6. В случае, если возврат ошибочно направленного обращения превышает 3 рабочих дня, ответственный исполнитель, указанный руководителем в поручении, готовит окончательный ответ гражданину на основании информации, предварительно запрошенной из профильного структурного подразделения администрации.

3.7. В случае разногласий между руководителями структурных подразделений администрации о принадлежности обращения, когда, по мнению руководителя структурного подразделения - ответственного исполнителя, обращение не относится к его компетенции, он обязан в срок до 3 рабочих дней с даты получения обращения согласовать с руководителем, который подписал резолюцию, направление обращения иному ответственному исполнителю с указанием ответственного в СЭД.

3.8. При отсутствии информации о смене ответственного исполнителя ответственность за рассмотрение обращения возлагается на того ответственного исполнителя, который указан в РКК обращения в СЭД.

3.9. При смене ответственного исполнителя руководитель или его помощник обязаны внести изменения в данные РКК СЭД и направить обращение новому ответственному исполнителю по уточненной резолюции.

3.10. При наличии в резолюции нескольких исполнителей указывается ответственный исполнитель. Если в резолюции не указан ответственный исполнитель, ответственным за исполнение данного обращения и подготовку ответа является лицо, указанное в списке первым, а соисполнители обязаны не позднее 15 календарных дней до истечения срока исполнения поручения представить ответственному исполнителю информацию для обобщения и подготовки ответа в письменной или устной форме.

Исполнитель и соисполнители в равной степени несут ответственность за своевременную и качественную подготовку проектов ответов по исполняемым обращениям граждан.

3.11. При нарушении соисполнителями сроков исполнения ответственный исполнитель уведомляет руководителя и сектор по работе с обращениями граждан о нарушении исполнительской дисциплины с целью предотвращения нарушений законодательства об обращениях

граждан.

3.12. Ответственному исполнителю предоставляется право инициативного запроса необходимой информации от других структурных подразделений администрации, не указанных в качестве соисполнителей.

3.13. Подготовка проекта ответа администрации осуществляется ответственным исполнителем. Проект ответа согласовывается с руководителем структурного подразделения и соисполнителями.

По завершении процесса согласования ответа ответственный исполнитель размещает его на бланке, направляет на подпись руководителю на бумажном носителе или в электронном виде в СЭД.

3.14. Обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, по ним приняты необходимые меры и автору обращения дан исчерпывающий ответ.

3.15. Гражданину на одно его обращение направляется только один ответ, несмотря на количество вопросов, изложенных в нем. Ответ должен быть конкретным, ясным по содержанию, обоснованным и охватывать все вопросы, поставленные в обращении.

3.16. При рассмотрении обращения ответственный исполнитель имеет право:

запрашивать, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы у иных должностных лиц;

провести личную беседу с гражданином или запросить по телефону у него дополнительную информацию. В случае отказа гражданина представить дополнительную информацию ему дается ответ по результатам рассмотрения имеющихся в наличии материалов. При этом в ответе на обращение перечисляются вопросы, факты и обстоятельства, которые необходимы для всестороннего и полного рассмотрения обращения;

рассмотреть обращение с выездом на место в соответствии с частью 2 статьи 9 Закона. Решение о рассмотрении обращений граждан с выездом на место принимает руководитель.

3.17. Руководитель структурного подразделения - ответственный исполнитель вправе направлять за своей подписью руководителям других структурных подразделений и подведомственных органов администрации запросы о предоставлении документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения, которые должны быть предоставлены в срок, не превышающий 5 рабочих дней.

Ответственность за своевременное и полное предоставление указанных документов и материалов несут руководители структурных подразделений и органов, которым направлен соответствующий запрос.

3.18. Заявление гражданина о прекращении рассмотрения его обращения дает право ответственному исполнителю прекратить дальнейшее рассмотрение, если в полученных материалах нет сведений о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или

совершившем. Решение о прекращении рассмотрения обращения принимает руководитель.

3.19. Срок рассмотрения письменного обращения в администрации исчисляется со дня регистрации письменного обращения и составляет 25 дней. В исключительных случаях, а также в случае направления администрацией в установленном порядке запроса о предоставлении необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов в другие государственные органы, органы местного самоуправления и иным должностным лицам исполнители вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней.

3.20. В случае, если последний день срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, днем окончания срока считается непосредственно предшествующий ему последний рабочий день.

3.21. При одновременном поступлении основного обращения и его дубликата либо поступлении дубликата до окончания разрешения основного обращения дается единый ответ.

3.22. Если дубликат поступил после разрешения основного обращения, то заявителю не позднее 10-дневного срока с момента регистрации дубликата ответ на него направляется со ссылкой на дату и исходящий номер отправленного ответа на основное обращение с приложением копии ответа.

3.23. Подготовленные ответы направляются ответственным лицом на бланке администрации и не позднее чем за 5 рабочих дней до окончания срока рассмотрения обращения на подписание руководителю с приложением всех документов, относящихся к рассмотрению данного обращения (запросы в подведомственные учреждения, иные органы, ответы на направленные запросы, иные документы, относящиеся к предмету обращения).

3.24. Экземпляры распечатанных ответов, которые остаются в материалах дела, визируются всеми должностными лицами, принимающими участие в рассмотрении обращения.

3.25. В соответствии с частью 3 статьи 10 Закона ответ на обращение подписывается руководителем, должностным лицом либо уполномоченным на то лицом согласно настоящему Порядку либо по распоряжению о наделении полномочиями при работе с обращениями граждан.

3.26. Ответы по результатам рассмотрения обращений, направляемые в адрес федеральных органов исполнительной власти, Главе Республики Марий Эл, подписываются только мэром города Йошкар-Олы, в адрес региональных органов власти и иных организаций - мэром города и заместителями мэра города Йошкар-Олы.

3.27. Ответы заявителям по результатам рассмотрений обращений, поступивших в администрацию, не находящихся на контроле в государственных органах власти, надзорных органах и не требующих информирования соответствующих органов о результатах рассмотрения

обращений, подписываются на бланке администрации руководителями органов администрации по компетенции, руководителями иных структурных подразделений администрации, которым поручена подготовка ответа на обращение, на основании доверенности.

3.28. После принятия окончательного решения по обращению, его исполнения, направления ответа (ответов) заявителю за личной либо электронной подписью руководителя органа администрации, а также регистрации в секторе по работе с обращениями граждан, руководитель подразделения в СЭД проставляет пометку «Исполнено» (выполнено).

3.29. Руководители органов администрации, учреждений, организаций, предприятий, подведомственных администрации, обязаны провести всестороннюю и объективную проверку фактов, изложенных в обращении, о результатах рассмотрения обращения известить заявителя и администрацию с предоставлением копии ответа заявителю.

3.30. Результат рассмотрения обращения фиксируется в РКК должностным лицом сектора по работе с обращениями граждан в течение одного дня со дня направления ответа адресату.

3.31. Ответственность за объективность и своевременность предоставления данной информации несут ответственные исполнители подведомственных администрации органов, учреждений, организаций, предприятий.

3.32. Ответ на обращение о несогласии с ранее направленным ответом, подписанным руководителем органа, учреждения, организации, предприятия, подведомственного администрации, готовится за подписью руководителя администрации, в компетенцию которого входит решение вопроса, изложенного в данном обращении.

3.33. Ответ на обращение гражданина с его согласия может быть дан устно в ходе личного приема в случае, если изложенные в обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки. В остальных случаях гражданину дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.34. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в администрацию или должностному лицу в форме электронного документа, либо по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале или в иной информационной системе администрации, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, при использовании Единого портала или иной информационной системы и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в администрацию или должностному лицу в письменной форме. Кроме того, на поступившее в администрацию или должностному лицу 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 Закона на официальном сайте данных администрации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

3.35. Обращения, на которые даются промежуточные ответы, считаются нерассмотренными и остаются на контроле до полного рассмотрения и ответа по существу.

3.36. Ответ на письменное обращение регистрируется в секторе по работе с обращениями граждан не позднее следующего рабочего дня после дня подписания ответа руководителем и отправляется адресату.

3.37. Подлинные документы (паспорта, дипломы, трудовые книжки и другие документы), если нет иного поручения государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, направившего обращение гражданина в администрацию, возвращаются должностным лицом отдела делопроизводства автору обращения заказным отправлением вместе с ответом. При этом в ответе должны быть перечислены их наименования и указано общее количество листов приложения.

3.38. Подлинники обращений граждан, поступившие в администрацию на бумажном носителе, сопроводительные документы к ним, формируются в дела должностным лицом сектора по работе с обращениями граждан в соответствии с номенклатурой дел.

3.39. В отдельных случаях, в том числе при наличии в обращении письменной просьбы гражданина, ответ на обращение может быть выдан на руки. Выдачу ответа гражданину на руки осуществляет сектор по работе с обращениями граждан администрации либо ответственное должностное лицо структурного подразделения. При этом в журнале регистрации отправки корреспонденции при предъявлении документа, удостоверяющего личность, фиксируется факт выдачи оригинала ответа на руки, ставится дата и подпись гражданина.

3.40. В случае, если ответственным исполнителем установлено, что обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации, обращение в течение 7 дней со дня регистрации направляется согласно части 3 статьи 8 Закона в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, если текст письменного обращения не поддается прочтению.

3.41. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение 7 дней со дня регистрации согласно части 4 статьи 8 Закона направляется ответственным исполнителем в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или

должностным лицам, с уведомлением гражданина, направившего обращение.

3.42. При направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу администрацией могут в случае необходимости запрашиваться в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

4. Особенности рассмотрения отдельных обращений

4.1. Если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме, или на адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, 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.

4.2. В случае, если в обращении обжалуется судебное решение, ответственным исполнителем в течение 7 дней со дня его регистрации в секторе по работе с обращениями граждан обращение возвращается гражданину, направившему его, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

4.3. В случае, если в поступившем обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, оно может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов. При этом гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

4.4. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

4.5. 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 7 дней со дня регистрации обращения в администрации сообщается гражданину, направившему обращение.

4.6. В случае, если в письменном обращении содержится вопрос, на который гражданину неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения уже направлялись в администрацию. Данное решение ответственный исполнитель оформляет в виде заключения (справки), утвержденного руководителем, принявшим решение о прекращении переписки, и уведомляет гражданина, направившего обращение, с обоснованием причин прекращения переписки с ним, а также информированием о его праве на обжалование данного решения в установленном законом порядке.

4.7. 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.

4.8. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе повторно направить обращение в администрацию либо его должностному лицу.

4.9. Ответ на коллективное обращение граждан направляется лицу, указанному в обращении в качестве получателя ответа или представителя коллектива граждан, подписавших обращение.

Если получатель ответа в коллективном обращении не определен, ответ направляется одному из лиц, подписавших обращение.

4.10. Обращения, в которых отсутствуют сведения, достаточные для их разрешения, либо не представляется возможным понять суть вопроса, в течение 7 дней со дня регистрации возвращаются заявителям с предложением восполнить недостающие данные, а при необходимости с разъяснением, куда им для этого следует обратиться.

4.11. В случае поступления в администрацию или должностному лицу администрации обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Закона на официальном сайте администрации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение 7 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.

4.12. При отказе в удовлетворении обращения в ответе заявителю разъясняется порядок обжалования решения или действия (бездействия)

в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5. Личный прием граждан

5.1. Личный прием граждан в администрации проводится:

ежедневно без предварительной записи - сотрудниками сектора по работе с обращениями граждан с 8 час. 30 мин. до 12 час. 00 мин. (кроме выходных и праздничных дней), в четверг - с 8 час. 30 мин. до 16 час. 30 мин. по вопросам, не требующим дополнительного рассмотрения и проверок;

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

5.2. Запись граждан на личный прием к мэру и его заместителям осуществляется сектором по работе с обращениями граждан только после письменного обращения гражданина, а также несогласием с полученным ответом администрации.

5.3. Запись граждан на личный прием осуществляется предварительно по их письменным и (или) устным (посредством телефонной связи) обращениям в соответствии с утвержденным графиком приема граждан и фиксируется в карточке личного приема граждан.

5.4. В карточке личного приема указываются дата приема, фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина, почтовый адрес, контактный номер телефона, фамилия и инициалы должностного лица, осуществившего прием, краткое содержание устного обращения, делается отметка за подписью гражданина об устном ответе на обращение или о принятии в ходе личного приема его письменного обращения, а также о результатах личного приема и данных поручениях.

5.5. Конкретная дата и время личного приема граждан в администрации доводится до сведения граждан, записанных на приём, по телефону не позднее дня, предшествующего дню приёма.

5.6. Право на внеочередной личный прием имеют: ветераны и инвалиды Великой Отечественной войны, ветераны, инвалиды боевых действий, инвалиды 1 и 2 групп, их законные представители, семьи, имеющие детей-инвалидов, беременные женщины, граждане, пришедшие на прием с детьми в возрасте до 3 лет.

5.7. Прием граждан мэром города Йошкар-Олы осуществляется после рассмотрения вопроса в ходе личного приема заместителем мэра, к компетенции которого относится интересующий гражданина вопрос.

5.8. В случае, если в назначенный день личного приема мэр города Йошкар-Олы или его заместители отсутствуют на рабочем месте (командировка, временная нетрудоспособность), то личный прием

по поручению мэра города Йошкар-Олы, его заместителей может быть перенесен на другой день или, по их поручению, осуществлен другим уполномоченным ими лицом. В случае изменения даты и времени личного приема гражданин уведомляется об этом не позднее чем за один день до назначенного дня.

5.9. Мэру города Йошкар-Олы или его заместителям не позднее чем за 3 рабочих дня до назначенного дня приема заведующим сектором по работе с обращениями граждан представляется список граждан, записавшихся к ним на прием, а также перечень вопросов и информация о ранее направленных этими гражданами обращениях и о приемах, ранее проведенных должностными лицами администрации.

5.10. Организационная работа по проведению личного приема граждан мэром города Йошкар-Олы и его заместителями осуществляется сектором по работе с обращениями граждан и заключается в оперативном доведении до сведения граждан информации о месте, дате, времени приема либо об их изменениях.

5.11. В случае необходимости к участию в приеме граждан мэром города Йошкар-Олы или его заместителями могут быть привлечены сотрудники структурных подразделений администрации, в компетенцию которых входит рассмотрение поднимаемых гражданином вопросов.

5.12. Перед началом личного приема гражданин обязан предъявить документ, удостоверяющий его личность.

Представитель гражданина обязан предъявить помимо документа, удостоверяющего его личность, доверенность на право представления интересов гражданина.

5.13. По просьбе посетителей и по согласованию с должностным лицом, осуществляющим прием, допускается одновременный прием группы граждан, обратившихся по одному и тому же вопросу. Ведущий прием выслушивает представителя, уполномоченного группой, или каждого заявителя в отдельности и принимает решение. В других случаях коллективный прием, как правило, не рекомендуется.

5.14. Во время личного приема гражданин может сделать устное заявление либо оставить письменное обращение по существу излагаемых вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов.

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 ему устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема граждан.

5.15. На личном приеме гражданин имеет право подать письменное обращение по существу поставленных им вопросов и получить на него ответ в сроки, установленные федеральным законом для рассмотрения таких обращений.

5.16. Письменные обращения граждан, поступившие в ходе личного приёма, регистрируются в секторе по работе с обращениями граждан, направляются на рассмотрение руководителю, на личном приеме которого получено данное обращение.

5.17. По окончании личного приема ответственным сотрудником сектора по работе с обращениями граждан заполняется карточка личного приема, в которой расписывается гражданин, бывший на личном приеме.

5.18. Должностное лицо в зависимости от содержания обращения принимает решение, как правило, в присутствии посетителя: об удовлетворении обращения (при этом в письменной форме дается поручение соответствующему должностному лицу); об отклонении обращения (при этом заявителю сообщаются мотивированные причины отказа); о передаче обращения для рассмотрения в соответствующие структурные подразделения.

5.19. При возникновении в ходе личного приема вопросов, решение которых не входит в компетенцию администрации, гражданину дается устное разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться. Информация об этом заносится в карточку личного приема.

5.20. Письменный ответ на обращение, принятое в ходе личного приема, подписывает руководитель, на личном приеме у которого находился гражданин. В случае его отсутствия ответ подписывает уполномоченное им лицо.

5.21. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ранее ему был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов. Информация об этом заносится в карточку личного приема.

5.22. Организация личного приема мэром города Йошкар-Олы, его заместителями, в том числе оформление карточек личного приема, контроль за соблюдением сроков рассмотрения письменных обращений граждан, поступивших в ходе личного приема, осуществляется сектором по работе с обращениями граждан.

5.23. Граждане, находящиеся в состоянии алкогольного, наркотического или иного токсического опьянения, на личный прием не допускаются.

5.24. В случае грубого, агрессивного поведения гражданина личный прием прекращается. При совершении гражданином в ходе личного приема действий, нарушающих общественный порядок и представляющих угрозу жизни и здоровью окружающих, руководитель, осуществляющий прием, либо должностное лицо сектора по работе с обращениями граждан незамедлительно вызывает сотрудника полиции.

6. Осуществление текущего контроля за исполнением должностными лицами администрации положений настоящего Порядка

6.1. Контроль за исполнением должностными лицами администрации положений настоящего Порядка возлагается на руководителей структурных подразделений администрации.

6.2. Текущий контроль за соблюдением и исполнением должностными лицами администрации положений настоящего Порядка включает:

- постановку поручений по рассмотрению обращений на контроль;
- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
- подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;
- подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан;
- снятие рассмотренных обращений с контроля.

6.3. Постановку поручений по рассмотрению обращений на контроль и снятие рассмотренных обращений с контроля осуществляет сектор по работе с обращениями граждан.

6.4. Должностное лицо сектора по работе с обращениями граждан еженедельно направляет заместителям мэра и в структурные подразделения напоминания о сроках рассмотрения обращений граждан.

6.5. Заместители мэра города Йошкар-Олы в соответствии с распределением обязанностей, руководители структурных подразделений администрации должны регулярно проверять состояние исполнительской дисциплины, рассматривать случаи нарушения установленных сроков рассмотрения обращений граждан, принимать меры по устранению причин нарушений, а также вносить предложения мэру города Йошкар-Олы о привлечении к дисциплинарной ответственности лиц, виновных в нарушении установленного порядка рассмотрения обращений граждан.

6.6. Обращения, поставленные на контроль, считаются исполненными и снимаются с контроля после полного рассмотрения поставленных в обращении вопросов и направления соответствующих ответов гражданам.
