

УТВЕРЖДЕНО
постановлением администрации
города Дзержинска
Нижегородской области
от _____ № _____
02.11.2024 4936

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке рассмотрения обращений граждан в администрации города Дзержинска

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в администрации города Дзержинска (далее - Положение) определяет порядок регистрации и рассмотрения обращений граждан, порядок контроля за их исполнением, а также порядок хранения рассмотренных обращений.

1.2. Администрация города Дзержинска (далее - администрация города) в пределах своих полномочий обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение индивидуальных и коллективных обращений граждан, поступающих в администрацию города непосредственно от граждан, через почтовое отделение, по электронной почте, а также направляемых в администрацию города из различных государственных органов, общественных и иных учреждений и организаций.

1.3. Понятия и термины, применяемые в настоящем Положении, используются в тех же значениях, что и в Федеральном законе от 2 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.4. Администрация города в пределах своих полномочий обеспечивает всестороннее рассмотрение, принятие решений по полученным обращениям и направление ответа в установленный законом срок.

1.5. При работе с гражданами должностные лица администрации города обязаны соблюдать корректность и внимательность.

2. ПОРЯДОК РАБОТЫ АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДА С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН

2.1. Порядок регистрации обращений.

2.1.1. Делопроизводство по обращениям граждан осуществляется сектором по работе с обращениями граждан управления организационной работы и документооборота департамента управления делами администрации города Дзержинска (далее - сектор по работе с обращениями граждан).

2.1.2. Обращение должно содержать в обязательном порядке либо наименование структурного подразделения администрации города,

в которое направляется обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего должностного лица, а также фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина, направившего обращение, почтовый адрес (при наличии - номер телефона), по которому должны быть направлены ответ либо уведомление о переадресации обращения, суть предложения, заявления или жалобы, личную подпись и дату.

2.1.3. Обращение, поступившее в администрацию города или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), а также указывает адрес электронной почты либо использует адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале, по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

2.1.4. Обращение, поступившее в адрес администрации города, регистрируется в течение трех дней с момента поступления.

Регистрация обращений в системе электронного документооборота (далее - СЭДО) осуществляется в соответствии с Регламентом электронного документооборота с использованием электронной подписи в администрации города Дзержинска.

2.1.5. По желанию гражданина на втором экземпляре письменного обращения указывается дата получения обращения, занимаемая должность, фамилия и инициалы уполномоченного лица, принявшего обращение.

2.1.6. Администрация города в пределах своих полномочий обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием гражданина, направившего обращение.

2.1.7. Ответственным должностным лицом, осуществляющим ежедневное рассмотрение обращений граждан по вопросам надежности теплоснабжения назначен директор департамента жилищно-коммунального хозяйства администрации города Дзержинска.

2.2. Порядок работы с зарегистрированными обращениями.

2.2.1. Подготовка проектов резолюций по обращениям, адресованным главе города и первому заместителю главы администрации городского округа, осуществляется сотрудниками департамента управления делами. Заместители главы администрации городского округа и руководители структурных подразделений готовят резолюции самостоятельно.

2.2.2. Утвержденные резолюции автоматически рассылаются для исполнения указанным должностным лицам.

2.2.3. Должностные лица рассматривают поступившие обращения согласно резолюциям.

2.2.4. Документ с утвержденной резолюцией в электронной форме

считается доведенным до исполнителя (пользователя СЭДО) с момента его поступления в папку «Поручения» СЭДО.

2.2.5. Руководитель структурного подразделения администрации города, в которое поступило на исполнение обращение, обязан в течение трех дней принять одно из следующих решений:

- о принятии обращения к рассмотрению;
- о передаче обращения на исполнение в другое структурное подразделение администрации города в соответствии с п. 2.2.6 настоящего Положения;
- о направлении обращения по принадлежности в другие органы местного самоуправления или государственные органы Нижегородской области, если затронутые в обращении вопросы не входят в компетенцию администрации города, с уведомлением об этом автора обращения;
- об оставлении обращения без рассмотрения, если текст обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, с извещением об этом автора обращения.

В случае, когда глава города принимает решение об оставлении обращения, адресованного на его имя, без рассмотрения, если текст обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, то, в соответствии с резолюцией главы города, сотрудниками сектора по работе с обращениями граждан готовится ответ автору за подписью главы города с извещением о том, что обращение не подлежит рассмотрению. В случае, когда обращение адресовано заместителю главы администрации городского округа, руководителю структурного подразделения администрации города, ответ автору готовится сотрудниками соответствующего структурного подразделения за подписью заместителя главы администрации городского округа или руководителя структурного подразделения, на имя которого адресовано обращение.

2.2.6. Передача обращения из одного структурного подразделения в другое структурное подразделение осуществляется путем направления в СЭДО внутреннего служебного письма, в котором указывается причина невозможности исполнения документа, на имя директора департамента управления делами для последующей, в случае принятия такого решения, переадресации резолюции главы города сотрудником сектора по работе с обращениями граждан.

2.2.7. Ответ автору обращения оформляется на бланке письма администрации города в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в администрации города Дзержинска и ее структурных подразделениях и Регламентом электронного документооборота с использованием электронной подписи в администрации города Дзержинска.

В ответе на обращение в начале письма обязательно указывать входящий номер обращения или нескольких обращений, на которые дается ответ. Например: «На Ваше обращение вх. № ОГ-150-... от»; «На Ваши обращения вх. № ОГ-150-... от, вх. № ОГ-150-... от».

На обращения граждан, поступившие из государственных органов, общественных и иных учреждений и организаций, от граждан лично на имя главы города, ответы в государственные органы, общественные и иные учреждения и организации, а также гражданам, подготавливаются в СЭДО и оформляются либо за подписью главы города (с использованием электронной подписи) с обязательным согласованием курирующего заместителя главы администрации городского округа, а также с обязательным согласованием исполнителя - руководителя структурного подразделения, готовившего ответ, либо за подписью курирующего заместителя главы администрации городского округа с обязательным согласованием исполнителя – руководителя структурного подразделения, готовившего ответ. В ответе, в обязательном порядке, указывается телефон исполнителя, подготовившего ответ.

Ответ на обращение, поступившее на имя главы города, подписывается главой города или заместителем главы администрации городского округа, назначенным ответственным согласно резолюции.

Ответ на обращение, поступившее на имя заместителя главы администрации городского округа, подписывается заместителем главы администрации городского округа.

Ответ на обращение, поступившее на имя руководителя структурного подразделения администрации города, подписывается руководителем соответствующего структурного подразделения на бланке данного структурного подразделения.

2.2.8. Если глава города указал в резолюции исполнителями несколько должностных лиц, лицо, указанное в резолюции ответственным, готовит сводный ответ на обращение. Должностные лица, также указанные в резолюции, обязаны предоставить информацию по указанным в обращении вопросам ответственному исполнителю не позднее чем за пять дней до истечения срока рассмотрения обращения. В случае отсутствия информации, соисполнитель указывает это в отчете в СЭДО. Сводный ответ готовится с обязательным согласованием руководителей структурных подразделений, предоставивших информацию, а также всех руководителей структурных подразделений, указанных в резолюции главы города.

2.2.9. Все ответы на обращения граждан, в том числе промежуточные, регистрируются в СЭДО сотрудниками сектора по работе с обращениями граждан.

2.2.10. Ответ на коллективное обращение граждан направляется на имя одного из лиц, указанных в обращении (как правило, первое, если в обращении не оговорено конкретное лицо).

2.2.11. Ответы на обращения граждан должны быть аргументированными, со ссылкой на нормы законодательства Российской Федерации и Нижегородской области, муниципальные правовые акты, с разъяснением по существу всех затронутых в них вопросов, а если в удовлетворении обращения заявителю отказано – содержать четкое

разъяснение порядка обжалования принятого решения с указанием органа (должностного лица), которому может быть направлена жалоба.

2.2.12. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в администрацию города в форме электронного документа, или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в администрацию города в письменной форме.

2.3. Порядок работы с устными обращениями по вопросам надежности теплоснабжения.

Обращения потребителей по вопросам надежности теплоснабжения в течение отопительного периода могут подаваться в устной форме, в том числе по телефону. Прием указанных обращений осуществляется круглосуточно в течение отопительного периода в оперативно-диспетчерской службе жилищно-коммунального хозяйства муниципального казенного учреждения «Городское жилье» города Дзержинска.

2.4. Порядок организации и проведения личного приема граждан в администрации города Дзержинска, порядок регистрации и рассмотрения обращений граждан, поступивших во время личного приема, порядок оформления поручений, данных в ходе проведения личного приема граждан и контроля за их исполнением определен Положением о порядке организации и проведения личного приема граждан в администрации города Дзержинска.

3. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОТДЕЛЬНЫХ ОБРАЩЕНИЙ

3.1. Если в обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес (адрес электронной почты), ответ на обращение не дается. После регистрации в СЭДО такое обращение передается главе города или руководителю структурного подразделения, на имя которого адресовано обращение, для принятия решения о передаче обращения в дело без ответа, либо о назначении исполнителя по обращению. В случае принятия решения о передаче обращения в дело, обращение закрывается в СЭДО сотрудниками сектора по работе с обращениями граждан. В случае назначения исполнителя по обращению, работа с обращением ведется в соответствии с главой 2 настоящего Положения.

При получении обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, после регистрации обращения в СЭДО глава города или руководитель структурного подразделения, на имя которого адресовано обращение, вправе принять решение об оставлении обращения без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

Если текст обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается. Об этом сотрудниками сектора по работе с обращениями граждан письмом за подписью директора департамента управления делами сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению. В случае, когда прочтению не поддается текст самого обращения, фамилия и адрес автора, обращение не регистрируется и передается в дело.

3.2. Если в обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно ранее давались письменные ответы по существу, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, глава города, заместитель главы администрации городского округа или руководитель структурного подразделения, которому адресовано обращение, вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись главе города или одному и тому же должностному лицу. В этом случае сотрудники структурного подразделения, в которое направлено для рассмотрения обращение, готовят аргументированный ответ с уведомлением заявителя о прекращении переписки по данному вопросу. Ответ подписывается главой города или заместителем главы администрации городского округа, или руководителем структурного подразделения, которому адресовано обращение.

4. СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ПИСЬМЕННОГО ОБРАЩЕНИЯ

4.1. Письменное обращение или обращение в форме электронного документа, поступившее в администрацию города, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации.

Глава города вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений граждан.

4.1.1. Обращения граждан, призванных на военную службу по мобилизации в соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 21 сентября 2022 года № 647 «Об объявлении частичной мобилизации в Российской Федерации», или заключивших контракт о добровольном содействии в выполнении задач, возложенных на Вооруженные Силы Российской Федерации или войска национальной гвардии Российской Федерации в ходе проведения специальной военной операции по демилитаризации и денацификации Украины (далее - СВО), или заключивших контракт с Министерством обороны Российской Федерации на прохождение военной службы в целях участия в СВО, а также принимающих участие в СВО военнослужащих, проходящих военную службу по контракту, и сотрудников (военнослужащих) войск национальной гвардии Российской Федерации, а также членов их семей рассматриваются в течение 20 дней со дня регистрации обращения.

4.1.2. Обращения родителей (лиц, их заменяющих) по вопросам организации отдыха и оздоровления детей рассматриваются в течение 20 дней со дня регистрации обращения.

4.1.3. Обращения граждан по вопросам надежности теплоснабжения рассматриваются в течение 5 рабочих дней (в течение 24 часов – в отопительный период) с даты поступления.

4.2. Руководитель структурного подразделения администрации города, назначенный исполнителем по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, обязан в течение 15 дней предоставлять документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения.

4.3. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении дополнительных материалов сроки рассмотрения могут быть продлены, но не более чем на 30 дней. При продлении срока рассмотрения обращения сотрудники структурного подразделения администрации города, на исполнении у которых находится обращение, направляют заявителю ответ за подписью руководителя структурного подразделения с уведомлением о продлении срока рассмотрения.

4.4. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения. Ответ готовится сотрудниками структурного подразделения, в которое направлено для рассмотрения обращение, и подписывается главой города или заместителем главы администрации городского округа, или руководителем структурного подразделения, которому адресовано обращение.

4.5. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации города, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения. Ответ готовится сотрудниками структурного подразделения, в которое направлено для рассмотрения обращение.

В случае, если обращение гражданина из числа лиц, указанных в подпункте 4.1.1 настоящего Положения, содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации города, то такое обращение в течение пяти дней со дня регистрации направляется в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения. Ответ готовится сотрудниками структурного подразделения, в которое направлено для рассмотрения обращение.

4.6. Если в обращении гражданина наряду с вопросами, относящимися к ведению администрации города, содержатся вопросы, подлежащие рассмотрению в других органах местного самоуправления или государственных органах, то в течение семи дней со дня регистрации направляются копии обращения по принадлежности с извещением автора обращения. Письма готовятся сотрудниками структурного подразделения, в которое направлено для рассмотрения обращение.

4.7. 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 в сфере внутренних дел 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.

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

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

4.9. В случае поступления в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона от 2 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте данных государственного органа или органа местного самоуправления 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.

5. КОНТРОЛЬ ЗА СОБЛЮДЕНИЕМ ПОРЯДКА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

5.1. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, направленных главе города, заместителям главы администрации городского округа, в структурные подразделения администрации города, осуществляют сотрудники сектора по работе с обращениями граждан.

5.2. Анализ исполнения обращений, и анализ содержания ответов в плане соответствия их существу поставленных вопросов в полном объеме осуществляется сотрудником, ответственным за контроль исполнения обращений. В случае если подготовленный исполнителем ответ на обращение не соответствует существу поставленных вопросов, ответ на обращение не согласуется и возвращается исполнителю на доработку.

5.3. Ежедневно сотрудники сектора по работе с обращениями граждан проводят анализ исполнения обращений и готовят контрольные напоминания о сроках исполнения обращений, которые направляются по электронной почте в структурные подразделения, ответственные за рассмотрение обращений либо вручаются под роспись ответственным исполнителям. В контрольные напоминания включаются обращения, срок исполнения которых истекает в течение текущей недели.

5.4. Если обращение не рассмотрено и ответ по обращению не направлен в установленные законом сроки, сведения о нарушении сроков заносятся сотрудниками сектора по работе с обращениями граждан в еженедельный отчет по неисполненным обращениям. Ежедневно сотрудники сектора по работе с обращениями граждан готовят информацию о неисполненных обращениях для представления директору департамента управления делами.

5.5. Обращение считается исполненным и снимается с контроля сотрудниками сектора по работе с обращениями граждан только после регистрации в СЭДО закрывающего ответа по обращению за подписью руководителя, которому было адресовано обращение или поручено рассмотрение обращения главой города.

5.6. Ответственность за своевременное рассмотрение обращения и направление ответа по обращению несет структурное подразделение – ответственный исполнитель контрольного документа.

5.7. Должностные лица администрации города, виновные в нарушении, установленного законодательством Российской Федерации, порядка рассмотрения обращений граждан, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

6. ПОРЯДОК ХРАНЕНИЯ РАССМОТРЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ

6.1. Дела, формируемые по обращениям граждан, до истечения срока хранения находятся в секторе по работе с обращениями граждан

в соответствии с:

Перечнем типовых управленческих архивных документов, образующихся в процессе деятельности государственных органов, органов местного самоуправления и организаций, с указанием сроков их хранения (Приказ Федерального архивного агентства от 20 декабря 2019 года № 236);

Номенклатурой дел администрации города Дзержинска.

Дела на хранение в муниципальное бюджетное учреждение «Городской архив городского округа город Дзержинск» не передаются.
