



АДМИНИСТРАЦИЯ
АРТЕМОВСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА
ПОСТАНОВЛЕНИЕ

19.01.2024

г. Артем

№ 90-па

Об утверждении Положения о работе с обращениями граждан, объединениями граждан, в том числе юридических лиц, в администрации Артемовского городского округа

В соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 02.06.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», в целях совершенствования работы с обращениями граждан, объединениями граждан, юридических лиц в администрации Артемовского городского округа, руководствуясь Уставом Артемовского городского округа Приморского края, администрация Артемовского городского округа

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить Положение о работе с обращениями граждан, объединениями граждан, в том числе юридических лиц, в администрации Артемовского городского округа.

2. Признать утратившими силу постановления администрации Артемовского городского округа:

от 14.06.2012 № 1239-па «Об утверждении Положения о работе с письменными и устными обращениями граждан, юридических лиц в администрации Артемовского городского округа»;

от 26.03.2018 № 269-па «О внесении изменений в постановление администрации Артемовского городского округа от 14.06.2012 № 1239-па «Об утверждении Положения о работе с письменными и устными обращениями граждан, юридических лиц в администрации Артемовского городского округа»;

от 09.04.2020 № 1020-па «О внесении изменений в постановление администрации Артемовского городского округа от 14.06.2012 № 1239-па «Об утверждении Положения о работе с письменными и устными обращениями граждан, юридических лиц в администрации Артемовского городского округа»;

от 02.05.2023 № 254-па «О внесении изменений в постановление администрации Артемовского городского округа от 14.06.2012 № 1239-па «Об утверждении Положения о работе с письменными и устными обращениями граждан, юридических лиц в администрации Артемовского городского округа».

3. Руководителям органов администрации Артемовского городского округа обеспечить соблюдение муниципальными служащими установленных Положением правил работы с обращениями граждан, объединениями граждан, в том числе юридических лиц.

4. Управлению информационной политики администрации Артемовского городского округа (Рыбакова Д.В.) опубликовать настоящее постановление в газете «Выбор» и разместить на официальном сайте Артемовского городского округа.

5. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на руководителя аппарата администрации Артемовского городского округа Мироненко О.А.

Глава Артемовского городского округа



В.В. Квон

Приложение

УТВЕРЖДЕНО

постановлением администрации
Артемовского городского округа
от 29.01.2024 № 90-112

ПОЛОЖЕНИЕ
о работе с обращениями граждан, объединениями граждан,
в том числе юридических лиц, в администрации
Артемовского городского округа

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о работе с обращениями граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в администрации Артемовского городского округа (далее - Положение) разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», Федеральным законом от 27.07.2009 № 152-ФЗ «О персональных данных», иными федеральными законами, законами Приморского края, распоряжением администрации Артемовского городского округа от 28.09.2022 № 582-ра «Об организации работы администрации Артемовского городского округа по принципу «открытая администрация», нормативными правовыми актами Артемовского городского округа, Уставом Артемовского городского округа Приморского края.

1.2. Настоящее Положение устанавливает систему работы по централизованному учету, организации рассмотрения обращений в письменной форме или в форме электронного документа, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал), а также устных обращений (далее – обращения), анализу их содержания в администрации Артемовского городского округа.

1.3. Рассмотрение обращений является прямой служебной обязанностью

должностных лиц администрации Артемовского городского округа.

Администрация Артемовского городского округа и должностные лица осуществляют в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

Муниципальные служащие администрации Артемовского городского округа, осуществляющие работу с обращениями, в порядке исполнения поручений должностных лиц администрации Артемовского городского округа или в порядке исполнения обязанностей муниципальной службы считаются уполномоченными лицами и несут установленную законодательством Российской Федерации персональную ответственность за своевременность, полноту и правильность рассмотрения обращений.

1.4. В администрации Артемовского городского округа (далее - администрация) делопроизводство обращений ведется отдельно от других видов делопроизводства и осуществляется непосредственно уполномоченным на то лицом в каждом органе администрации.

1.5. Организация, ведение и совершенствование системы работы с обращениями на основе единой технической политики и применения современных технических средств, методическое руководство и контроль за соблюдением установленного порядка работы с обращениями в органах администрации осуществляется отделом по работе с обращениями граждан управления делами и организационной работы администрации (далее – отдел по работе с обращениями граждан).

2. Прием и первичная обработка обращений

2.1. Обращения в письменной форме в администрацию подаются лично, направляются по почте или с помощью законного представителя, представителя по доверенности.

2.2. Обращения в форме электронного документа направляются через Интернет-приемную на официальный сайт Артемовского городского округа, на официальную электронную почту администрации или должностного лица администрации посредством Единого портала.

2.3. Устные обращения подаются на личном приеме главы округа, первых заместителей главы администрации, заместителей главы администрации, руководителя аппарата администрации, руководителей органов в администрации.

2.4. По просьбе гражданина, обратившегося лично, ставится печать о принятии документа с указанием даты приема обращения, фамилии, имени, отчества (при наличии) специалиста, принявшего обращение.

2.5. Специалисты, ответственные за работу с обращениями, в процессе первичной обработки проверяют адрес получателя корреспонденции, вскрывают конверты, проверяют комплектность и целостность документов и приложений к ним.

2.6. Корреспонденция, ошибочно направленная в адрес администрации Артемовского городского округа, полученная специалистом отдела по работе с обращениями граждан, возвращается на почту через почтового работника.

2.7. Конверты от поступающих писем сохраняются и прилагаются к обращениям для установления адреса отправителя и даты почтового штемпеля в качестве доказательства времени отправки и получения письма.

3. Регистрация обращений граждан

3.1. Регистрация обращений производится отдельно от регистрации других видов документов.

3.2. Все поступающие в администрацию обращения подлежат обязательной регистрации в системе электронного документооборота «Дело» (далее – СЭД «Дело») в течение 3 (трех) дней с даты поступления обращения в администрацию округа или должностному лицу.

3.3. Регистрация обращений осуществляется один раз. При передаче обращений из одного органа в другой новый регистрационный номер не присваивается.

3.4. Обращения граждан, адресованные главе Артемовского городского округа, регистрируются в отделе по работе с обращениями граждан.

Обращения граждан, адресованные первым заместителям (заместителям) главы администрации или руководителю аппарата администрации, регистрируются в приемных первых заместителей (заместителей) главы администрации,

руководителя аппарата администрации.

Обращения граждан, адресованные руководителям органов администрации округа, регистрируются в органах администрации.

3.5. На обращении в письменной форме проставляется отметка о поступлении документа, включающая в себя наименование органа, зарегистрировавшего документ (администрация Артемовского городского округа/орган администрации округа), дату поступления и входящий регистрационный номер документа.

3.6. Регистрационный номер обращения состоит из буквенного индекса группы документов, цифрового индекса должностного лица или органа администрации – регистратора входящего обращения и порядкового номера обращения. Индексы отделяются друг от друга дефисом (например, О-01-648).

3.7. Обращение сканируется вместе с приложенными к нему документами, затем его электронный вариант прикрепляется к электронной регистрационной карточке (далее - ЭРК) в СЭД «Дело».

3.8. В ЭРК указываются следующие данные:

а) фамилия, имя, отчество (при его наличии) гражданина. Если обращение подписано двумя и более авторами, то указывается первый заявитель или тот, в адрес которого просят направить ответ. В ЭРК делается отметка «коллективное»;

б) наименование адресата (глава округа, первый заместитель (заместитель) главы администрации, руководитель аппарата администрации, руководитель органа администрации);

в) дата обращения гражданина;

г) дата сопроводительного документа (в случае переадресации обращения);

д) дата поступления обращения гражданина;

е) входящий регистрационный номер;

ж) краткое содержание обращения гражданина;

з) количество листов основного документа;

и) отметка о приложении (количество приложений, общее количество приложений);

к) тематика обращения согласно тематическому классификатору в СЭД «Дело»;

л) почтовый (электронный) адрес корреспондента, телефон;

м) повторность обращения (в случае, если заявитель ранее обращался по данному вопросу).

Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен полученным ответом.

Обращение одного и того же заявителя и по одному и тому же вопросу, поступившее до истечения срока рассмотрения, считается первичным и рассматривается совместно с поступившим ранее в установленные для него сроки.

Не считаются повторными письма одного и того же автора, но по разным вопросам;

н) сведения о связанных документах (наименование вида документа, дата, регистрационный номер, тип связки, в том числе сведения о предыдущих обращениях в случае, если данное обращение повторное);

о) срок рассмотрения обращения;

п) сведения о переадресации обращения гражданина (дата, номер сопроводительного документа; наименование органа власти, организации);

р) отметка о контроле;

с) отметка об электронной подписи (в случае поступления электронного обращения гражданина, подписанного электронной подписью);

т) результат проверки электронной подписи.

4. Рассмотрение обращений

4.1. Обращение, поступившее в администрацию или должностному лицу администрации в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

4.2. Зарегистрированные и оформленные обращения передаются на рассмотрение главе Артемовского городского округа, первым заместителям (заместителям) главы администрации, руководителю аппарата администрации в соответствии с распределением обязанностей и руководителям органов админи-

страции согласно их компетенции.

4.3. Рассмотрение зарегистрированных обращений должностными лицами администрации производится, как правило, в день их поступления (но не более 2 (двух) дней).

Указания по исполнению документов даются в форме резолюции в ЭРК и включают последовательно фамилию исполнителя (исполнителей), содержание поручения, срок исполнения, дату написания резолюции.

Если уполномоченным лицом, рассматривающим обращение, дано поручение нескольким должностным лицам, то основным исполнителем является лицо, указанное в поручении первым, если не оговорено иное. Ему предоставляется право созыва соисполнителей и координации их работы.

Изменение текста резолюции, переадресование документов другим исполнителям производится руководителем, первоначально рассмотревшим документ и давшим поручение по его исполнению, в срок не более 3 (трех) дней.

Должностное лицо, которому дано поручение уполномоченным лицом, рассматривающим обращение, является должностным лицом – исполнителем.

4.4. При поступлении обращения глава Артемовского городского округа, первые заместители (заместители) главы администрации, руководитель аппарата администрации, руководители органов администрации решают вопрос о принятии его к рассмотрению либо о направлении по подведомственности, в зависимости от указанных в обращении вопросов.

4.5. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации, направляется в течение 7 (семи) дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, юридического лица, направившего обращение, о переадресации, за исключением случая, указанного в пп. 5.1.4 настоящего Положения. В случае необходимости можно запрашивать в указанных органах или у должностных лиц документы и материалы о результатах рассмотрения обращения в письменной форме.

4.6. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции,

направляется в течение 5 (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, за исключением случая, указанного в пп. 5.1.4 настоящего Положения.

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

4.8. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным п. 4.7 настоящего Положения, невозможно направление жалобы на рассмотрение в орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, обращение возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суде.

4.9. Принимаются к сведению, учитываются в статистических данных, информационных отчетах и подлежат списанию в дело (с уведомлением автора обращения в письменной форме о принятии к сведению изложенной им информации) следующие обращения:

не предполагающие ответа, в которых текст и адрес автора не поддаются прочтению;

не содержащие новой информации по вопросам, ранее уже поднятым этим автором, которые решены или не требуют дополнительного рассмотрения.

4.10. Глава Артемовского городского округа, первые заместители (заместители) главы администрации, руководитель аппарата администрации, руководители органов администрации, должностные лица при рассмотрении обращений:

1) обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение, или с выездом на место;

2) запрашивают необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

3) принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан;

4) дают письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пп. 5.1.1 и 5.1.6 настоящего Положения;

5) уведомляют гражданина о направлении его обращения на рассмотрение по подведомственности или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

4.11. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов.

4.12. Требования к оформлению ответов

4.12.1. Подготовленный в адрес заявителя ответ оформляется в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству в администрации Артемовского городского округа, утвержденной распоряжением администрации Артемовского городского округа от 12.10.2021 № 574-ра. Примерные варианты ответов приведены в приложении 1 к настоящему Положению.

4.12.2. Ответ на обращение подписывается главой Артемовского городского округа, первыми заместителями (заместителями) главы администрации, руководителем аппарата администрации, руководителями органов администрации в соответствии с распределением обязанностей.

4.12.3. Ответному документу присваивается регистрационный номер, который состоит из регистрационного номера входящего документа, на который дается ответ, с проставлением через косую черту индекса должностного лица или органа администрации - подписанта. Письменный ответ сканируется и его электронный вариант прикрепляется к ЭРК.

4.13. Обращения, поступившие в администрацию Артемовского городского округа или должностному лицу в форме электронного документа, подлежат рассмотрению в соответствии с настоящим Положением.

4.14. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в администрацию Артемовского городского округа или должностному лицу 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 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 части 2 статьи 6 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации» на официальном сайте Артемовского городского округа в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

Для отправки ответа на обращение по электронной почте создается электронный образ документа путем сканирования ответа, оформленного на бумажном носителе, или отправляется документ, подписанный электронной подписью (ЭП).

Электронные документы после их подписания электронной подписью и отправки адресату хранятся в базе данных СЭД «Дело».

Отправка электронного письма осуществляется с официального адреса электронной почты администрации Артемовского городского округа либо с официальных электронных адресов органов администрации, либо с официальных адресов электронной почты специалистов органов администрации, подготовивших ответ.

4.15. Отчет (скриншот) об отправке электронной версии документа прикрепляется в СЭД «Дело» исполнителем, документ формируется в дело.

4.16. Отправку ответов на обращения почтовым отправлением исполнители осуществляют самостоятельно, при этом информация об отправлении заносится в реестр отправленной корреспонденции, форма которой утверждается инструкцией по делопроизводству в администрации Артемовского городского округа.

5. Работа с отдельными видами обращений

5.1. Порядок рассмотрения отдельных обращений

5.1.1. В случае, если в обращении в письменной форме не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый или электронный адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготовленном, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в соответствующий орган.

5.1.2. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 (семи) дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

5.1.3. Администрация или должностное лицо при получении обращения в письменной форме, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

5.1.4. В случае, если текст обращения в письменной форме не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению по подведомственности или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 (семи) дней со дня регистрации сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

В случае, если текст обращения в письменной форме не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение должностному лицу в со-

ответствие с его компетенцией, о чем в течение 7 (семи) дней со дня регистрации сообщается гражданину, направившему обращение.

5.1.5. В случае, если в обращении в письменной форме гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, глава Артемовского городского округа, первые заместители главы администрации, заместители главы администрации, руководитель аппарата администрации, руководители органов 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 в один и тот же орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

В случае поступления обращения в письменной форме, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте Артемовского городского округа в информационной сети Интернет, гражданину, направившему обращение, в течение 7 (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.

5.1.6. 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, персональные данные иных физических лиц, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

5.2. Порядок рассмотрения обращений, поступивших с сопроводительным письмом из Федеральных органов государственной власти, Правительства Приморского края, депутатов Государственной Думы Российской Федерации, Законодательного Собрания Приморского края, Думы Артемовского городского округа, контролирующих и надзорных органов (далее – вышестоящие орга-

низации)

5.2.1. При подготовке ответов на обращения, поступивших с сопроводительными письмами из вышестоящих организаций, исполнитель в обязательном порядке ссылается на их регистрационный номер и дату обращения.

5.2.2. Ответы на обращения, поступившие из вышестоящих организаций, подписываются главой Артемовского городского округа, первыми заместителями главы администрации, заместителями главы администрации, руководителем аппарата администрации в соответствии с распределением обязанностей.

6. Сроки рассмотрения обращений

6.1. Обращение гражданина, поступившее в администрацию Артемовского городского округа или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации.

6.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного ч. 2 ст. 10 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», глава Артемовского городского округа, первые заместители (заместители) главы администрации, руководитель аппарата администрации по мотивированной просьбе должностного лица – исполнителя вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на 30 дней, с одновременным уведомлением заявителя о продлении срока его рассмотрения.

Информация о продлении сроков рассмотрения обращения вносится специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан, в ЭРК после того, как ответственный исполнитель прикрепил промежуточный ответ в ЭРК и уведомил об этом специалиста отдела по работе с обращениями граждан.

7. Контроль за исполнением порядка рассмотрения обращений

7.1. Контроль за своевременным исполнением рассмотрения обращений в администрации Артемовского городского округа осуществляет ответственный специалист в соответствии с должностными обязанностями.

7.2. Контроль за исполнением обращений включает в себя постановку обращения на контроль, регулирование хода исполнения, снятие исполненного обращения с контроля, направление исполненного обращения в дело, учет,

обобщение и анализ хода и результатов исполнения обращений, информирование руководителей о состоянии исполнения обращений.

7.3. Контролю подлежат все зарегистрированные обращения, требующие исполнения. Ответы, подготавливаемые на обращения, в ЭРК отражаются в реквизите «Связки», где указывается исходящий номер обращения и дата ответа.

7.4. Обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются. Контроль завершается только после окончательного ответа и принятия мер по разрешению предложений, заявлений и жалоб.

Обращения граждан считаются исполненными, если рассмотрены поставленные в них вопросы и по ним приняты необходимые меры и даны ответы, соответствующие действующему законодательству.

7.5. Решение о снятии обращения с контроля принимается специалистом отдела по работе с обращениями граждан при наличии ответа в разделе «Связки» в СЭД «Дело».

8. Формирование и хранение дел

8.1. Обращения, направленные в адрес главы Артемовского городского округа, администрации Артемовского городского округа, подлежащие контролю, после их разрешения в обязательном порядке возвращаются в управление делами и организационной работы с копией ответа и прилагаемыми материалами для централизованного формирования и хранения. Ответы сканируются и прикрепляются к ЭРК.

Формирование и хранение дел обращений граждан, объединений граждан, юридических лиц в адрес первых заместителей главы администрации, заместителей главы администрации, руководителя аппарата администрации, руководителей органов допускается у исполнителей.

8.2. Формирование и хранение дел постоянного и временного сроков хранения осуществляется в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации.

8.3. Предложения, заявления, жалобы граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их исполнением, формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

Появившиеся дополнительные материалы по вопросу, связанному с обращением, или повторное обращение подшиваются к первой группе материалов.

8.4. При формировании дел необходимо включать в дело по одному экземпляру каждого документа.

8.5. Срок хранения документов по обращениям определяется в соответствии с ежегодно утверждаемой номенклатурой администрации Артемовского городского округа на основании Перечня типовых управленческих архивных документов, образующихся в процессе деятельности государственных органов, органов местного самоуправления и организаций, с указанием сроков хранения, утвержденных приказом Министерства культуры Российской Федерации. Обращения граждан – документы временного срока хранения (в течение 5 (пяти) лет). Оформление архивных дел постоянного хранения обеспечивается специалистами управления делами и организационной работы, ответственными за делопроизводство и архив.

9. Организация приема граждан

9.1. Личный прием граждан главой округа, первыми заместителями (заместителями) главы администрации, руководителями органов администрации (далее – должностные лица администрации) осуществляется в соответствии с ежемесячно утверждаемым графиком.

9.2. График приема граждан по личным вопросам должностными лицами администрации размещается на первом этаже в здании администрации (г. Артем, ул. Кирова, 48), публикуется в газете «Выбор», размещается на официальном сайте Артемовского городского округа.

9.3. Личный прием граждан должностными лицами администрации проводится на рабочих местах в приемные дни по предварительной записи согласно утвержденному графику (один прием не более 5 заявителей, на каждого заявителя ориентировочно отводится 15 минут).

9.4. Запись на личный прием к главе округа проводится ежедневно в администрации по адресу: ул. Кирова, 48 при личном присутствии заявителя или по телефону 8(42337) 4-94-90.

9.5. В целях подготовки приема главы Артемовского городского округа:

9.5.1. Специалист, ответственный за ведение приема, направляет органам

администрации список вопросов граждан по СЭД «Дело».

9.5.2. Органы администрации, ответственные за подготовку информации, не позднее чем за 2 (два) рабочих дня до личного приема главы округа направляют в отдел по работе с обращениями граждан информацию к приему на адрес электронной почты ответственного за прием специалиста.

9.5.3. Специалист отдела по работе с обращениями граждан осуществляет строгий контроль за подготовкой качественной информации органами администрации.

9.5.4. При подготовке к приему граждан органы администрации, ответственные за подготовку информации, в обязательном порядке предварительно обзванивают граждан для выяснения подробной информации и возникновения смежных вопросов.

9.5.5. Для снятия с контроля исполненных поручений главы Артемовского городского округа, данных на личном приеме, специалист отдела по работе с обращениями граждан может связаться с заявителем по телефону и убедиться в разрешении его вопросов, заданных на приеме главы Артемовского городского округа.

9.6. Запись на личный прием граждан к первым заместителям (заместителям) главы администрации, руководителям органов администрации Артемовского городского округа осуществляется ответственными специалистами органов администрации предварительно по телефонам, указанным на официальном сайте Артемовского городского округа и размещенным на стенде первого этажа здания администрации.

В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не относится к ведению администрации Артемовского городского округа, гражданину, юридическому лицу дается разъяснение, в чьей компетенции находится рассмотрение данных вопросов.

9.7. Личный прием граждан не предусматривает проведение аудиозаписи, видеосъемки с применением технических средств, если иное не оговорено заранее.

9.8. Для учета приема граждан главой округа, должностными лицами администрации используются карточки личного приема (приложение 2), которые

в обязательном порядке регистрируются в СЭД «Дело».

9.9. Запись на прием к главе Артемовского городского округа и первых заместителей главы администрации заканчивается за 3 (три) рабочих дня до назначенной даты очередного приема.

Формируются карточки личного приема, информация заявителя перепроверяется на предмет предыдущих обращений по этому же вопросу, при наличии таковых из СЭД «Дело» готовится подборка соответствующих документов и при необходимости запрашивается в подведомственных учреждениях.

9.10. Во время приема граждан вместе с главой Артемовского городского округа, первыми заместителями (заместителями) главы администрации, руководителем аппарата администрации, начальником правового управления присутствуют должностные лица, ответственные за подготовку информации к приему, и специалист отдела по работе с обращениями граждан, ответственный за проведение личных приемов. При необходимости на прием могут быть приглашены руководители предприятий и учреждений округа и другие специалисты администрации.

Уведомление участников личного приема граждан главой Артемовского городского округа, должностными лицами администрации, а также заявителей, в отношении которых он организуется, о дате, времени, месте приема осуществляется посредством телефонной связи либо в письменной форме или в форме электронного документа.

9.11. Содержание устного обращения гражданина заносится в карточку личного приема. 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.

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

9.13. Ответы в письменной форме на обращения (в необходимых случаях, по просьбе заявителей), поступившие на личном приеме главы Артемовского городского округа, должностных лиц администрации, подписывают началь-

ники управлений, в чью компетенцию входит решение поставленных вопросов.

9.14. Результат рассмотрения обращения гражданина должен быть отражен в виде резолюции в карточке личного приема. Должностное лицо, осуществляющее прием, в карточке личного приема делает отметку «С личного согласия заявителя дано разъяснение» в случае, если заявителю даны исчерпывающие разъяснения и вопрос считается исполненным. Если вопрос требует дополнительного рассмотрения, то должностное лицо в резолюции назначает исполнителя, излагает поручения и указывает контрольный срок их исполнения.

9.15. Обращение в письменной форме, принятое в ходе личного приема от заявителей, регистрируется с отметкой «Принято на личном приеме» с указанием даты личного приема граждан, подлежит регистрации в СЭД «Дело» и рассмотрению в порядке, установленном федеральным законодательством.

Обращение гражданина в письменной форме, принятое в ходе личного приема, регистрируется не позднее одного дня, следующего за днем личного приема, ответственным за прием специалистом.

9.16. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации Артемовского городского округа или должностного лица, гражданину дается разъяснение, в чьей компетенции находится рассмотрение данных вопросов.

9.17. После окончания приема карточки с личного приема должностных лиц администрации регистрируются в СЭД «Дело», ставятся на контроль ответственным за прием специалистом и направляются на исполнение ответственным исполнителям согласно наложенной резолюции.

По результатам приема ответы на обращения, поступившие в ходе личного приема, подписываются начальником управления, в чью компетенцию входит решение поставленного вопроса.

10. Выездные встречи главы Артемовского городского округа с населением

10.1. Организация выездных встреч главы Артемовского городского округа с населением осуществляется в Порядке, утвержденном администрацией Артемовского городского округа.

10.2. Все обращения граждан в письменной форме, поступившие в ходе выездных встреч главы Артемовского городского округа, регистрируются отделом по работе с обращениями граждан в СЭД «Дело» с пометкой «Принято на выездной встрече» в РК в примечании на следующий за приемом рабочий день и подлежат рассмотрению в соответствии с настоящим Положением.

10.3. Устные обращения, поступившие в ходе выездных встреч главы Артемовского городского округа с населением, оформляются протоколом и отрабатываются органами администрации по подведомственности.

11. Анализ обращений граждан, в том числе результатов их рассмотрения.

11.1. Аналитическая работа по обращениям граждан, направленным в адрес главы Артемовского городского округа, ведется в отделе по работе с обращениями граждан специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан в соответствии с должностными обязанностями.

11.2. Аналитическая работа по обращениям граждан, направленным в адрес первых заместителей (заместителей) главы администрации, руководителя аппарата администрации, руководителей органов администрации, - ведется специалистами соответствующих органов и секретарями первых заместителей (заместителей) главы администрации, руководителя аппарата, руководителей органов администрации (далее – специалисты органов администрации), ответственными за работу с обращениями граждан в соответствии с должностными обязанностями. Специалисты органов администрации ежеквартально в срок до 10 числа месяца, следующего за отчетным периодом, представляют в отдел по работе с обращениями граждан информацию в соответствии в п. 11.3 настоящего Положения.

11.3. Отдел по работе с обращениями граждан на основе систематического анализа и обобщения обращений ежеквартально, в срок до 20 числа месяца, следующего за отчетным периодом, готовит сводную информацию нарастающим итогом.

Специалист отдела по работе с обращениями граждан ежемесячно представляет на сайте ССТУ.РФ Президента Российской Федерации в электронной форме информацию о результатах рассмотрения обращений граждан, а также о

мерах, принятых по таким обращениям.

В информации должно быть отражено:

1. Общее количество поступивших обращений, в том числе:

в письменной форме;

в форме электронного документа;

в устной форме (на личных приемах).

Из общего количества:

коллективных;

повторных.

2. Структура обращений по тематике в соответствии с общероссийским классификатором обращений.

3. Перечень основных вопросов, содержащихся в обращениях граждан, в том числе в устных обращениях на личных приемах.

4. Анализ состояния исполнения обращений, в том числе:

по срокам рассмотрения;

по результатам рассмотрения (поддержано, меры приняты, не поддержано, разъяснено).

12. Ответственность за нарушение настоящего Положения

Лица, виновные в нарушении настоящего Положения, несут ответственность, предусмотренную действующим законодательством Российской Федерации.

Приложение 1

к Положению о работе с обращениями граждан, объединениями граждан, в том числе юридических лиц, в администрации Артемовского городского округа

ПРИМЕРНЫЕ ВАРИАНТЫ ОТВЕТОВ на обращения граждан в письменной форме

1. Уважаемый(ая) _____!

Сообщаем, что Ваше обращение, адресованное главе Артемовского городского округа, направлено для рассмотрения и принятия мер в (наименование организации).

2. Уважаемый(ая) _____!

Ваше обращение, направленное в адрес главы Артемовского городского округа, получено. В соответствии с ч. 3 ст. 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» информирую Вас о недопустимости злоупотребления правом на обращение. Принято решение, что Ваше обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, в связи с чем оставляю обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов.

3. Уважаемый(ая) _____!

Ваше обращение, направленное в адрес главы Артемовского городского округа, получено. Учитывая, что Вам многократно давались письменные ответы по существу поставленного вопроса, и в обращении не приведены новые доводы или обстоятельства, в соответствии с п. 5 ст. 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» принято решение о прекращении с Вами переписки по данному вопросу.

4. Уважаемый(ая) _____!

Ваше обращение, направленное в адрес главы Артемовского городского округа, получено. В соответствии с п. 6 ст. 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан в связи с недопустимостью разглашения сведений, составляющих государственную (иную охраняемую федеральным законом) тайну и персональные данные.

5. Уважаемый(ая) _____!

Ваше обращение, направленное в адрес Президента Российской Федерации, по поручению Правительства Приморского края рассмотрено в администрации Артемовского городского округа (наименование органа).

По существу поставленных вопросов сообщаю следующее:

6. Уважаемый(ая) _____!

Ваше обращение, направленное в адрес Губернатора Приморского края, по его поручению рассмотрено в администрации Артемовского городского округа (наименование органа).

По существу поставленных вопросов сообщаю следующее:

Приложение 2

к Положению о работе с обращениями граждан, объединениями граждан, в том числе юридических лиц, в администрации Артемовского городского округа

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЁМА ГРАЖДАН			
№	Дата	Фамилия, имя, отчество гражданина	Адрес
Содержание заявления			
		Тел.:	
		Должность – Ф.И.О.	
		Ф.И.О.	