УТВЕРЖДЕНО

постановлением администрации

городского округа город Шахунья

от 03.07.2018 N 907

ПОЛОЖЕНИЕ

О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В АДМИНИСТРАЦИИ

ГОРОДСКОГО ОКРУГА ГОРОД ШАХУНЬЯ НИЖЕГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в администрации городского округа город Шахунья Нижегородской области (далее - Положение) определяет порядок регистрации и рассмотрения обращений граждан, контроля за его исполнением, организации личного приема граждан.

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с требованиями Федерального закона от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (далее - Федеральный закон N 59-ФЗ), Закона Нижегородской области от 7 сентября 2007 года N 124-З "О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Нижегородской области".

1.3. Администрация городского округа город Шахунья Нижегородской области (далее - администрация) в пределах своей компетенции обеспечивает организацию личного приема граждан, рассмотрение индивидуальных или коллективных обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступивших в администрацию в письменной форме, телеграммой или посредством факсимильной связи, в форме электронного документа или в форме устного обращения к должностному лицу во время личного приема граждан, принятие по ним решений и направление ответа в установленный законом срок.

Место нахождения администрации: 606910, Нижегородская область, город Шахунья, пл. Советская, д.1.

График работы администрации:

понедельник - четверг - 8.00 - 17.00;

пятница- 8.00 – 16.00;

обеденный перерыв - 12.00 - 12.48;

суббота, воскресенье - выходные дни.

Телефон приемной главы местного самоуправления: (83152) 21757.

1.4. Информация о порядке организации личного приема и рассмотрения обращений граждан предоставляется непосредственно в помещениях администрации, а также по телефону и посредством ее размещения:

на официальном сайте органов местного самоуправления городского округа город Шахунья: http://shahadm (далее - Сайт);

на информационном стенде администрации.

1.5. Граждане могут направить в администрацию:

письменное обращение по почтовому адресу: 606910, Нижегородская область, город Шахунья, пл. Советская, д.1.

письменное обращение по факсу: (83152) 27737;

обращение в форме электронного документа путем заполнения в установленном порядке обращения на официальном сайте органов местного самоуправления городского округа город Шахунья http://shahadm.ru, а также по адресу электронной почты администрации: official@adm.shh.nnov.ru;

обращение может быть доставлено непосредственно гражданином или уполномоченным им лицом;

передано телеграммой;

подано должностным лицам администрации городского округа город Шахунья Нижегородской области при проведении ими информационных, иных публичных мероприятий с участием населения.

2. Порядок работы с обращениями граждан и организаций

2.1. Порядок регистрации обращений

2.1.1. Обращение, а также документы, связанные с его рассмотрением, принимаются ответственным специалистом общего отдела администрации.

При поступлении письменного обращения в администрацию специалист общего отдела, ответственный за прием документов:

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

- вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), которые в дальнейшем вместе с конвертом прилагаются к тексту письма;

- при приеме письменного обращения непосредственно от гражданина по его просьбе ставит на копии обращения (при условии наличия копии у гражданина) штамп о принятии обращения с указанием даты его поступления, фамилии и инициалов уполномоченного лица, принявшего обращение и занимаемой должности.

Прием обращений в форме электронного документа осуществляется в общем отделе администрации и после распечатывания его на бумажном носителе регистрируется.

Прием обращений, направленных факсимильной связью, осуществляется после их поступления на факсимильный аппарат. Должностное лицо, принявшее обращение, проверяет правильность адресования и передает его на регистрацию.

2.1.2. Все поступающие в администрацию обращения граждан подлежат обязательной регистрации в автоматизированном порядке в течение трех дней со дня поступления путем занесения соответствующих данных в регистрационную карточку обращения гражданина.

2.1.3. Обращение гражданина (с материалами к обращению) направляется главе местного самоуправления в день регистрации, в случае поступления обращения после 15.00 - на следующий рабочий день.

2.1.4. Гражданин вправе получить в органе местного самоуправления устную, в том числе по телефону, информацию о факте получения и регистрации его письменного обращения и о том, какому должностному лицу поручено его рассмотрение.

2.2. Порядок работы с зарегистрированными обращениями

2.2.1. Обращение, поступившее в администрацию в письменной форме или в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом N 59-ФЗ и настоящим Положением.

Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать либо наименование муниципального органа, в который направляется обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо его должность. Также гражданин указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

Обращение гражданина, поступившее в администрацию в форме электронного документа, в обязательном порядке должно содержать фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

2.2.2. Письменное обращение, поступившее в администрацию, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

Глава местного самоуправления вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений граждан.

2.2.3. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного [пунктом 2.3.3](#P101) настоящего Положения, срок рассмотрения обращения может быть продлен не более чем на 30 дней с уведомлением гражданина, направившего обращение, о продлении срока его рассмотрения.

2.2.4. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации, 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, за исключением случая, указанного в [п. 2.2.11](#P85) настоящего Положения.

2.2.5. 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, осуществляющий правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в п. 2.2.11 настоящего Положения

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

2.2.7. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным [п. 2.2.6](#P80) настоящего Положения, невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

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

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

2.2.10. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, администрация вправе оставить такое обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

2.2.11. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в администрацию 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.

2.2.12. 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 администрацию или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

2.2.13. Если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, глава местного самоуправления либо уполномоченное на то лицо 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 администрацию. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

2.2.14. В случае поступления в администрацию или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с [п. 2.3.7](#P106) настоящего Положения на официальном сайте органов местного самоуправления городского округа город Шахунья 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.

2.2.15. 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.

2.2.16. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в администрацию.

2.2.17. Если в обращениях граждан наряду с вопросами, относящимися к компетенции администрации, содержатся вопросы, разрешение которых находится в компетенции различных органов государственной власти, органов местного самоуправления или должностных лиц, копии обращения направляются в течение семи дней со дня регистрации в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

2.3. Подготовка ответов на обращения граждан

2.3.1. После рассмотрения главой местного самоуправления поступивших обращений граждан они передаются на исполнение в структурные подразделения администрации согласно резолюции.

2.3.2. Должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения в соответствующем структурном подразделении администрации:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

- запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

2.3.3. Государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, обязаны в течение 15 дней предоставлять документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

2.3.4. Должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, готовит проект ответа заявителю, визирует проект и согласовывает его в установленном порядке.

Ответ на обращение оформляется на бланке администрации в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в администрации городского округа город Шахунья, утвержденной постановлением администрации городского округа город Шахунья Нижегородской области от 11.01.2016 N1, и подписывается главой местного самоуправления или одним из заместителей главы администрации городского округа на основании возложенных полномочий.

2.3.5. При поступлении на рассмотрение письменного обращения гражданина, перенаправленного с сопроводительным документом из других органов государственной власти, по запросу соответствующего органа государственной власти в его адрес готовится ответ с информацией об итогах рассмотрения письменного обращения.

2.3.6. Отправление ответа на обращение осуществляется после присвоения ему исходящего регистрационного номера в общем отделе администрации.

2.3.7. Ответ на обращение направляется в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в администрацию или должностному лицу в письменной форме, и в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в администрацию или должностному лицу в форме электронного документа. 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 законодательства в части неразглашения сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия на официальном сайте органов местного самоуправления городского округа город Шахунья в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

Письменный ответ на коллективное обращение граждан направляется каждому из авторов в случае, если в обращении разборчиво указаны фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) и почтовый адрес, по которому необходимо направить ответ, в остальных случаях ответ на коллективное обращение дается одному из авторов обращения, указанному в обращении в качестве получателя ответа или представителя всех авторов обращения при его рассмотрении.

2.3.8. Обращения граждан считаются решенными, если рассмотрены и решены все затронутые в них вопросы, по ним приняты необходимые меры и авторам даны ответы.

2.3.9. Ответы на обращения граждан должны быть аргументированными, содержать ссылки на нормы законодательства Российской Федерации и Нижегородской области с разъяснением по существу всех затронутых в них вопросов, а также содержать четкое разъяснение порядка обжалования принятого решения с указанием органа (должностного лица), в который может быть направлена жалоба.

2.3.10. Принимая решение о полном или частичном удовлетворении обращения, администрация городского округа город Шахунья Нижегородской области:

1) осуществляет необходимые меры по исполнению такого решения;

2) рассматривает вопрос о привлечении к дисциплинарной или иной установленной законодательством ответственности должностного лица, принявшего заведомо незаконное решение или допустившего незаконное действие (бездействие), ставшее предметом обжалования;

3) в необходимых случаях обеспечивает принесение гражданину извинения в письменном виде в связи с допущенным нарушением его прав.

2.3.11. Принимая решение об отказе в удовлетворении обращения, администрация городского округа город Шахунья или должностное лицо администрации городского округа город Шахунья сообщает гражданину в письменном ответе о порядке обжалования этого решения либо об ином порядке восстановления или защиты нарушенных прав, свобод или законных интересов гражданина.

2.3.12. Если гражданин приложил к своему обращению или передал при рассмотрении обращения подлинные документы либо копии документов, которые имеют для него ценность или необходимы ему для дальнейшей защиты своих прав, и настаивает на возвращении ему этих документов, то они должны быть возвращены гражданину. При этом администрация городского округа город Шахунья вправе изготовить и оставить в своем распоряжении копии возвращаемых документов.

2.4. Порядок хранения рассмотренных обращений

2.4.1. Дела, формируемые по обращениям граждан в соответствии с номенклатурой дел, хранятся в течение **5 лет.**

2.4.2. При формировании дел проверяется правильность направления документов в дело, их комплектность. Документы в делах должны располагаться в хронологическом порядке.

3. Организация личного приема граждан

3.1. Личный прием граждан по вопросам, отнесенным к компетенции администрации, проводится в целях поддержания непосредственных контактов администрации с населением и оперативного решения актуальных вопросов на основе качественного и своевременного рассмотрения обращений, предложений и жалоб граждан.

Помещение для осуществления приема граждан должно быть оборудовано в соответствии с санитарными нормами и правилами, с соблюдением мер безопасности. Для написания заявления непосредственно в администрации гражданам отводятся места, оборудованные стульями, столами, канцелярскими принадлежностями и бумагой формата A4 для составления письменных обращений.

Личный прием граждан, являющихся инвалидами, проводится в помещении, расположенном на первом этаже здания администрации и имеющем беспрепятственный доступ. При проведении приема граждан, являющихся инвалидами, осуществляется оказание помощи таким лицам.

3.2. Личный прием граждан осуществляется главой местного самоуправления каждый понедельник с 13:00 в служебном кабинете N36 здания администрации.

Исключением является нахождение главы местного самоуправления в командировке, отпуске, на листке временной нетрудоспособности. В этот период прием проводится первым заместителем главы администрации.

Запись на личный прием к главе местного самоуправления производится в день проведения приема в порядке очередности явившихся на прием граждан или по телефону (83152) 21757, лично секретарем главы местного самоуправления по адресу: город Шахунья, пл. Советская, д. 1, к. №35.

Информация о личном приеме граждан размещается на официальном сайте администрации, а также на информационном стенде в администрации.

3.3. Секретарь главы местного самоуправления, уполномоченный на ведение графика личного приема граждан:

- уведомляет главу местного самоуправления, о произведенной записи граждан на личный прием с приложением имеющихся материалов по рассматриваемому вопросу;

- осуществляет учет обращений граждан в [Журнале](#P170) учета обращений граждан согласно Приложению к настоящему Положению (далее - Журнал);

- оформляет регистрационные карточки личного приема граждан автоматизированной системы;

- информирует граждан о дате, времени, месте приема, должности, фамилии, имени и отчестве должностного лица, осуществляющего прием.

3.4. По решению главы местного самоуправления к участию в проведении им приема граждан могут привлекаться иные должностные лица администрации.

3.5. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, а также (при необходимости) документы, обосновывающие и поясняющие суть обращения.

3.6. Прием граждан осуществляется в порядке очередности.

Правом на первоочередной личный прием обладают ветераны и инвалиды Великой Отечественной войны, ветераны и инвалиды боевых действий, их законные представители, инвалиды первой группы и их опекуны, родители, опекуны и попечители детей-инвалидов, беременные женщины, родители, явившиеся на личный прием с ребенком в возрасте до трех лет, а также отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

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

Содержание устного обращения гражданина заносится в карточку личного приема гражданина. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении гражданина вопросов.

Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом N 59-ФЗ и настоящим Положением.

3.8. Если поставленные гражданином вопросы не входят в компетенцию администрации, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

3.10. В случае необходимости глава местного самоуправления дает поручения должностным лицам соответствующих структурных подразделений администрации о подготовке необходимых материалов по рассматриваемому вопросу.

3.11. Результаты личного приема граждан фиксируются в Журнале и в регистрационной карточке личного приема граждан автоматизированной системы.

4. Ответственность сотрудников за рассмотрение обращений граждан

Заместители главы администрации, руководители структурных подразделений администрации несут персональную ответственность за всестороннее, полное и своевременное рассмотрение обращений, поступивших в администрацию.

Специалисты, осуществляющие рассмотрение обращений граждан, несут персональную ответственность за качественное и своевременное исполнение поручений по обращению, своевременность извещения о необходимости продления сроков исполнения поручений по обращениям, содержание и оформление подготовленных ответов.

Соисполнители документа обязаны предоставить ответственному исполнителю необходимую информацию в установленные ответственным исполнителем сроки, но не позднее чем за 7 дней до истечения общего срока исполнения.

В случае несвоевременного предоставления соисполнителем необходимой информации ответственному исполнителю соисполнитель несет дисциплинарную ответственность в порядке, установленном действующим законодательством.

5. Контроль и обобщение результатов работы по рассмотрению обращений граждан

5.1. Контролю подлежат все зарегистрированные обращения граждан.

Контроль за поступившим обращением начинается с момента его регистрации и заканчивается при регистрации ответа его автору.

5.2. Контроль за соблюдением сроков и полнотой рассмотрения обращений граждан осуществляется общим отделом администрации.

5.3. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляется на основании сведений, содержащихся в автоматизированной информационной системе администрации.

Началом срока рассмотрения обращений граждан считается день их регистрации, окончанием - день регистрации письменного ответа.

5.4. Снятие обращения с контроля осуществляет глава местного самоуправления.

Промежуточный ответ на обращение или перепоручение исполнения обращения другому должностному лицу или структурному подразделению администрации не является основанием для снятия обращения с контроля.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Приложение

к Положению о порядке рассмотрения обращений граждан

в администрации городского округа город Шахунья

Нижегородской области

Форма журнала учета обращений граждан

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N п/п | Ф.И.О.гражданина | Адрес | Телефон | Краткое содержание вопроса | Кому поручено рассмотрение вопроса |
|  |  |  |  |  |  |