

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

А Д М И Н И С Т Р А Ц И И ЗАКРЫТОГО АДМИНИСТРАТИВНО-ТЕРРИТОРИАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ г. РАДУЖНЫЙ ВЛАДИМИРСКОЙ ОБЛАСТИ

26.08.2022

№ 1091

Об утверждении Инструкции о Порядке рассмотрения обращений граждан в администрации ЗАТО г.Радужный Владимирской области

В целях повышения качества рассмотрения обращений граждан, сроков и последовательности действий (административных процедур) при рассмотрении обращений граждан в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», руководствуясь статьей 36 Устава муниципального образования ЗАТО г.Радужный Владимирской области,

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить Инструкцию о Порядке рассмотрения обращений граждан в администрации ЗАТО г. Радужный Владимирской области согласно приложению.

2. Признать утратившим силу следующие постановления администрации ЗАТО г. Радужный Владимирской области:

- № 1866 от 12.11.2015 «Порядок по рассмотрению обращений граждан в администрации ЗАТО г. Радужный»;

- № 31 от 15.01.2016 «О внесении изменений в Инструкцию о порядке рассмотрения обращений граждан в администрации ЗАТО г.Радужный, утвержденную постановлением администрации ЗАТО г.Радужный от 12.11.2015 года № 1866»;

- № 332 от 07.03.2018 «О внесении изменений в Инструкцию о порядке рассмотрения обращений граждан в администрации ЗАТО г.Радужный, утвержденную постановлением администрации ЗАТО г.Радужный от 12.11.2015 года № 1866».

3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации города, руководителя аппарата.

4. Настоящее постановление вступает в силу со дня его подписания и подлежит размещению на официальном сайте администрации ЗАТО г.Радужный в разделе «Обращения граждан» в подразделе «Нормативная правовая база».

Глава города

А.В. Колгашкин

ИНСТРУКЦИЯ О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ
ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН
В АДМИНИСТРАЦИИ ЗАТО г. РАДУЖНЫЙ

I. Общие положения

1. Инструкция о порядке рассмотрения обращений граждан (далее по тексту Инструкция) разработана в целях повышения качества рассмотрения обращений и сообщений граждан и определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при их рассмотрении, а также правила ведения делопроизводства по обращениям и граждан в администрации ЗАТО г. Радужный.

Данная Инструкция распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, а так же объединений граждан, в том числе юридических лиц.

2. Делопроизводство рассмотрения обращений граждан в администрации ЗАТО г. Радужный организуется сектором по делопроизводству, контрольной работе и работе с обращениями граждан (далее – Сектор).

3. Сектор осуществляет прием, регистрацию и контроль рассмотрения и исполнения обращений граждан во взаимодействии со структурными подразделениями администрации города.

4. Инструкция включает в себя рассмотрение индивидуальных и коллективных обращений граждан, письменных, устных, поступивших в ходе личного приема, обращений и сообщений в форме электронного документа (далее по тексту электронное обращение), а также по телефону (в форме «Прямого телефона» главы города)

5. Информацию о порядке рассмотрения обращений граждан можно получить:

- непосредственно в здании администрации города;
- на официальном сайте администрации ЗАТО г. Радужный в разделе «Обращения граждан», в подразделе «Порядок рассмотрения обращений граждан» или по ссылке: <http://www.raduzhnyi-city.ru/feedback/appeal/>

6. Местонахождение администрации ЗАТО г. Радужный: Владимирская область, г. Радужный, 1 квартал, дом 55,

- телефоны: 8 (49254) 3-29-59, 3-29-20, факс 3-28-25.
- адрес электронной почты: radugn@avo.ru,

- адрес официального сайта администрации ЗАТО г.Радужный: www.raduzhnyi-city.ru.

- адрес для электронного обращения <http://www.raduzhnyi-city.ru/feedback/new.php>.

7. Администрация ЗАТО г. Радужный работает ежедневно, кроме выходных (суббота и воскресенье) и праздничных дней с 8.00 до 17.00 часов, перерыв на обед с 12.00 до 13.00.

8. Заявителями являются граждане, обратившиеся в администрацию ЗАТО г. Радужный с обращениями в устной, письменной форме, а так же в форме электронного документа, и по телефону.

9. Рассмотрение обращений граждан, в администрации ЗАТО г. Радужный осуществляется БЕСПЛАТНО.

10. Настоящая Инструкция разработана на основании:

- Конституции Российской Федерации;
- Федерального закона от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федерального закона от 06 октября 2003 года № 131 – ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»,
- Федерального закона от 9 февраля 2009 г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»
- Устава ЗАТО г.Радужный Владимирской области
- Инструкции по ведению делопроизводства в администрации ЗАТО г.Радужный.

II. Работа с обращениями граждан

11. Работа с обращениями граждан включает в себя следующие процедуры:

- прием и первичная обработка;
- регистрация и аннотирование;
- постановка на контроль;
- направление на рассмотрение главе города, либо лицу, его замещающего;
- направление на исполнение;
- контроль исполнения;
- подготовка и оформление ответа;
- предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения.

Обращение, может быть доставлено непосредственно гражданином, либо его представителем, поступить по почте, по факсу, по телефону, по электронной почте администрации ЗАТО г. Радужный, через Информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет» (электронное обращение), через Интернет - приемную администрации ЗАТО г. Радужный, через Платформу обратной связи (далее – ПОС) на официальном сайте администрации ЗАТО г. Радужный виджет Госуслуг «Решаем вместе».

12. Виды и формы обращений.

12.1. Электронные обращения:

Работа с электронными обращениями и сообщениями граждан включает в себя формирование электронного обращения (заполнение электронной карточки, которая содержит обязательные для заполнения поля (персональные данные: фамилия, имя, отчество, почтовый адрес, адрес электронной почты, текст обращения) на официальном сайте ЗАТО г.Радужный www.raduzhnyi-city.ru :

- в каталоге «Обращения граждан» в подкаталоге «Интернет приемная» или <http://www.raduzhnyi-city.ru/feedback/new.php>;

- на главной странице официального сайта администрации ЗАТО г. Радужный виджет Госуслуги «Решаем вместе» через «ПОС».

- ответственный специалист сектора просматривает обращения, поступившие в Интернет-приемную, «ПОС», и по электронной почте постоянно;

- электронное обращение, направленное гражданином, проверяется ответственным специалистом сектора на предмет соответствия требованиям, установленным [статьей 7](#) Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

- электронное обращение, соответствующее требованиям Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» подлежит обязательной регистрации в течении трех дней с момента поступления, в автоматизированной системе ГИС «Обращения граждан» (далее – ГИС ОГ) и обязательному рассмотрению.

Ответ, на обращение поступившее, в форме электронного документа направляется гражданину в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении.

Обращение, поступившее в администрацию ЗАТО г. Радужный в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в соответствии с п. 16 настоящей Инструкции. Гражданин вправе приложить к обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

12.2. Письменные и устные обращения могут быть направлены:

- лично;
- по телефону;
- по почте;
- через законного представителя,

или с сопроводительным документом из других государственных органов для рассмотрения по поручению.

В обращении в обязательном порядке должны быть указаны фамилия, имя, отчество, должностного лица, либо должность лица которому адресовано обращение, а также свои фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, или уведомление о переадресации обращения, суть предложения, заявления или жалобы, личная подпись и дата. В случае необходимости гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

13. Прием и первичная обработка обращений граждан:

13.1. Работник сектора при получении обращения рассматривает его на наличие необходимых данных (кому адресовано, ФИО должностного лица, либо

должность, обратный адрес, куда должен направляться ответ, либо уведомление о переадресации обращения);

- проверяет наличие указанных в обращении документов (если таковые имеются), ставит регистрационный штамп входящего документа. По просьбе обратившегося гражданина на втором экземпляре письменного обращения ставит отметку с указанием даты приема обращения, свою подпись.

При отсутствии в поступившем письменном обращении фамилии гражданина, либо почтового адреса, по которому должен быть направлен ответ, ответ не дается.

Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или свершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

14. Регистрация и аннотирование поступивших обращений граждан:

14.1. Поступившие обращения граждан, после проверки полноты предоставленных документов, регистрируется работником сектора в течении трех дней со дня поступления обращения в администрацию города с использованием автоматизированной системы «ГИС ОГ» «Обращения граждан» (далее - ГИС ОГ),

- в правом нижнем углу первой страницы письма проставляется регистрационный штамп;

- на регистрационном штампе указывается дата и присваивается письменному и электронному обращению регистрационный номер. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение;

- в регистрационной карточке ГИС ОГ, указывается фамилия и инициалы заявителя (в именительном падеже) и его адрес. Если письмо подписано двумя и более авторами, то регистрируются первые два или три, в том числе, автор, в адрес которого будет направлен ответ. Такое обращение считается коллективным.

14.2. Работник сектора, осуществляющий аннотацию обращений:

- прочитывает обращение, определяет его тематику и тип, выявляет поставленные заявителем вопросы;

- проверяет обращение на повторность, при необходимости сверяют с находящейся в архиве предыдущей перепиской. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же автора по одному и тому же вопросу.

- на поручениях о рассмотрении, в которых содержится просьба проинформировать о результатах, проставляет штамп «Контроль».

14.3. Результатом выполнения действий по регистрации и аннотированию обращений граждан является регистрация обращения в системе ГИС ОГ и подготовка их к передаче на рассмотрение.

15. Направление обращений граждан на рассмотрение:

15.1. Обращение, прошедшее процедуры приема и регистрации передается на рассмотрение главе города, либо лицу замещающему его.

Письменное или электронное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации, ее структурных подразделений или ее должностных лиц, 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.

Если текст обращения не поддается прочтению, то ответ на такое обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение по компетенции в соответствующий орган, или должностному лицу, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

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

15.2. В случае если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копии обращений в течение семи дней со дня регистрации направляются в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

15.3. Жалоба не подлежит направлению на рассмотрение должностному лицу, решение или действие (бездействие), которого обжалуется.

15.4. В случае если в соответствии с запретом, предусмотренным пунктом 15.3 настоящего Порядка, невозможно направить жалобу на рассмотрение должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суде.

15.5. Результатом выполнения действий по направлению обращений на рассмотрение является передача зарегистрированных обращений главе города или лицу, его замещающему, либо заместителю главы администрации города, курирующего вопросы, изложенные в обращении.

16. Рассмотрение обращений граждан:

16.1. Поступившие в администрацию ЗАТО г.Радужный письменные, а так же электронные обращения граждан рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации в секторе, если не установлен более короткий контрольный срок рассмотрения обращения (фаст-трек).

16.2. В исключительных случаях, срок рассмотрения обращения гражданина может быть продлен главой города или его заместителями, но не более чем на 30 дней, с обязательным уведомлением гражданина о продлении срока рассмотрения его обращения.

16.3. В случае если обращение, по мнению исполнителя, направлено не по принадлежности, он в двухдневный срок с момента его получения, возвращает это обращение в сектор, для дальнейшей передачи документа главе города или лицу, замещающему его.

16.4. Работник сектора, ответственный за работу с обращениями граждан подготавливает копии документов и передает исполнителям под роспись.

16.5. Ответственный исполнитель, которому поручено рассмотрение обращения гражданина:

- 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;

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

- готовит проект ответа на письменное или электронное обращение по существу поставленных в обращении вопросов, и предоставляет главе города или лицу, его замещающему, либо заместителю главы администрации города, курирующего вопросы, изложенные в обращении на подпись

- несет персональную ответственность за своевременную подготовку предложений по обращению гражданина и направлению ответа заявителю;

- обеспечивает отправление ответа гражданину на поступившее обращение самостоятельно или через сектор, в течении двух дней с момента его подписания.

16.6. Глава города рассматривает материалы, предоставленные по обращению, и подписывает ответ заявителю. Ответ передается исполнителю, либо работнику сектора для отправки обратившемуся.

16.7. Результатом рассмотрения обращений граждан в администрации ЗАТО г.Радужный является: ответ по существу поставленных в обращении (устном, в письменной форме или в форме электронного документа) вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», или уведомление о переадресации обращения в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов.

Рассмотрение обращений граждан завершается путем направления ответа по существу обращения заявителю в письменной или устной форме или в форме электронного документа.

Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в электронном обращении, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в письменном обращении.

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

Кроме того, на поступившее 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 Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», на официальном сайте администрации ЗАТО г.Радужный в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», при этом 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, в таком случае, обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

17. Личный прием граждан:

17.1. Личный прием граждан осуществляется главой города и (или) его заместителями.

17.2. Глава города или лицо, замещающее его, проводит прием граждан, каждую пятницу с 9.00 до 10.00 по предварительной записи. Прием проводится в кабинете главы города (301).

17.3. Предварительная запись на личный прием производится работником сектора, ежедневно с 8.00 до 17.00 (кроме выходных и праздничных дней) по телефону 3-29-20.

17.4. Работник сектора при записи на личный прием оказывает гражданам информационно-консультативную помощь.

17.5. В случае повторного обращения заявителя, работник сектора осуществляет подборку всех имеющихся в секторе материалов, касающихся данного заявителя. Подобранные материалы представляются главе города либо должностному лицу, проводящему личный прием.

17.6. На граждан, записанных на прием к главе города либо к должностному лицу администрации, оформляются карточки личного приема.

17.7. В ходе записи на прием работник сектора вправе направить заявителя на беседу в соответствующее структурное подразделение администрации ЗАТО г.Радужный, в чьей компетенции находится разрешение вопроса.

17.8. Во время личного приема гражданин имеет возможность изложить свое обращение устно, либо в письменной форме. Письменное обращение, поступившее в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Порядком в течении 30 дней со дня его обращения.

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

17.9. По окончании приема глава города или должностное лицо, проводившее прием граждан, доводит до сведения заявителя свое решение. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации ЗАТО г.Радужный, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

17.11. После завершения личного приема глава города или лицо, его замещающее заполняют карточку личного приема.

17.12. Материалы о проведении личного приема хранятся в течение 5 лет, а затем уничтожаются в установленном порядке.

18. Оформление ответов на обращения граждан:

18.1. Ответы на обращения граждан подписывает глава города или лицо, его замещающее.

18.2. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать пояснения на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты по обращению гражданина.

18.3. К ответу прилагаются документы, приложенные заявителем к письму. Если в письме не содержатся просьбы об их возврате, они остаются в деле.

18.4. Ответ заявителю направляется на бланке установленной формы в соответствии с Инструкцией по ведению делопроизводства в администрации ЗАТО г.Радужный Владимирской области. В левом нижнем углу ответа обязательно указываются отметка об исполнителе и номер его служебного телефона.

18.5. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок окончательного разрешения вопроса.

18.6. Итоговое оформление дел для архивного хранения осуществляется уполномоченным работником сектора в соответствии с требованиями Инструкции по ведению делопроизводства в администрации ЗАТО г.Радужный Владимирской области.

19. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения:

19.1. Заявитель имеет право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения в любое время с момента регистрации обращения.

19.2. Справочную работу по рассмотрению обращений граждан ведет ответственный работник сектора.

19.3. Справки по вопросам рассмотрения обращений граждан предоставляются работником сектора при личном обращении или посредством телефона по номерам 8 (49254) 3-29-20, 3-47-35.

19.4. При получении запроса по телефону работник сектора называет наименование органа, в который позвонил гражданин:

- представляется, назвав свою фамилию, имя, отчество;
- предлагает абоненту представиться;
- выслушивает и уточняет, при необходимости, суть вопроса;
- вежливо, корректно и лаконично дает ответ по существу вопроса;

при невозможности в момент обращения ответить на поставленный вопрос предлагает обратившемуся с вопросом гражданину перезвонить в конкретный день и в определенное время;

- к назначенному сроку работник подготавливает ответ.

19.5. Во время разговора работник должен произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат.

19.6. Результатом предоставления справочной информации при личном обращении гражданина или по телефону является информирование гражданина по существу обращения в устной форме.

III. Порядок и формы контроля по рассмотрению обращений граждан.

20. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных настоящим Порядком, принятием решений и соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляется заведующей сектором или лицом замещающим его.

20.1. Периодический контроль осуществляется главой города или его заместителями в соответствии с планом работы администрации ЗАТО г.Радужный, но не реже двух раз в год.

20.2. Контроль осуществляется путем проведения должностным лицом, ответственным за организацию работы по рассмотрению обращений граждан, проверок соблюдения и исполнения работником сектора требований и положений настоящего Порядка.

20.3. Контроль за рассмотрением обращений граждан включает в себя проведение проверок по обеспечению полноты и качества рассмотрения вопросов, поставленных в обращениях, выявлению и устранению нарушений порядка регистрации и рассмотрения обращений граждан, принятие решений и подготовку ответов на обращения граждан, содержащих как предложения, так и жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц администрации ЗАТО г.Радужный и несоблюдения ими сроков установленных законодательством и настоящим Порядком.

20.4. Сектор готовит отчеты о рассмотрении обращений граждан, для направления в установленном порядке в Управление по работе с обращениями граждан администрации Владимирской области (ежемесячно, ежеквартально и 1 раз в год (годовой)).

IV. Инструкция обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе рассмотрения обращений граждан

21. Действия (бездействие) и решения, осуществляемые (принятые) в ходе рассмотрения обращений граждан, могут быть обжалованы заявителем в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации в Собинском городском суде (по адресу: г. Радужный квартал 17, дом 119) в течение трех месяцев со дня, когда гражданину стало известно о нарушении его прав.

21.1. Граждане могут обжаловать действия (бездействие) и решения в досудебном (внесудебном) порядке:

- на ответственных работников сектора – заведующему сектору,
- на заведующих отделами, муниципальных служащих – главе города или заместителям главы администрации города,
- на исполнителя - главе города, заместителям главы администрации города.

21.2. За не своевременную подготовку материалов для рассмотрения обращений граждан по существу и направления ответа заявителю, в сроки определенные настоящей Инструкцией, персональную ответственность, в соответствии со статьей 5.59 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях, несет исполнитель, на которого главой города письменно (резолуция) возложены полномочия по рассмотрению обращения гражданина.