



АДМИНИСТРАЦИЯ ТРАКТОРЗАВОДСКОГО РАЙОНА ГОРОДА ЧЕЛЯБИНСКА
РАСПОРЯЖЕНИЕ

27.10.2023

№ 200

Об утверждении Порядка работы
с обращениями граждан

В соответствии с требованиями Федерального закона от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»:

1. Утвердить Порядок работы с обращениями граждан в администрации Тракторозаводского района города Челябинска (приложение).
2. Организационному отделу (Савельевой Т.В.) разместить Порядок работы с обращениями граждан на официальном сайте администрации Тракторозаводского района города Челябинска в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в разделе «Обращения граждан».
3. Общему отделу (Абрамовой Н.Б.) ознакомить всех сотрудников администрации Тракторозаводского района города Челябинска с Порядком работы с обращениями граждан.
4. Контроль за исполнением настоящего распоряжения возложить на заместителя главы Тракторозаводского района Букрееву Т.А.

Глава Тракторозаводского района

Ю.В. Кузнецов

Порядок
работы с обращениями граждан в администрации
Тракторозаводского района города Челябинска

I. Общие положения

1. Настоящий Порядок работы с обращениями граждан в администрации Тракторозаводского района города Челябинска (далее – администрация района) определяет сроки и последовательность действий при рассмотрении обращений граждан, общественных объединений, в том числе юридических лиц (далее – обращений граждан), систему взаимодействия между структурными подразделениями и должностными лицами администрации района, другими государственными органами, органами местного самоуправления и организациями.

2. Организация работы с обращениями граждан в администрации района осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Челябинской области от 27 августа 2009 № 456-ЗО «О рассмотрении обращений граждан», Уставом Тракторозаводского района города Челябинска, Регламентом администрации района и иными нормативными правовыми актами, регулирующими правоотношения в данной сфере.

3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется главой Тракторозаводского района (далее - глава района), его заместителями, руководителями и сотрудниками структурных подразделений администрации района, осуществляющими работу с обращениями граждан и несущими установленную законодательством Российской Федерации ответственность за своевременность, полноту и правильность рассмотрения обращений граждан.

4. В администрации района рассматриваются обращения граждан по вопросам, находящимся в ведении администрации района в соответствии с федеральными законами, законами Челябинской области и муниципальными правовыми актами органов местного самоуправления Тракторозаводского района города Челябинска.

5. Рассмотрение обращений граждан включает рассмотрение обращений, направленных в администрацию района 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), предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в администрацию района.

6. Результатом рассмотрения обращений граждан является направление заявителю письменного ответа или ответа в форме электронного документа по существу поставленных в обращении вопросов либо перенаправление обращения в другой государственный орган или должностному лицу, либо направление уведомления о невозможности рассмотрения обращения по существу в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О

порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ).

7. Организация работы с обращениями граждан возложена на общий отдел.

8. Сотрудники администрации района (далее – исполнители), отвечающие за рассмотрение обращений граждан, несут ответственность за сохранность находящихся у них документов. Сведения, содержащиеся в обращениях граждан, могут использоваться только в служебных целях. Не допускается разглашение содержащихся в обращениях сведений, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина без его согласия.

9. В случае утраты исполнителем обращения гражданина проводится служебное расследование, о результатах которого информируется глава района.

10. Исполнитель несет персональную ответственность за объективность, полноту рассмотрения обращений граждан, соблюдение сроков рассмотрения обращений граждан, своевременность продления сроков рассмотрения обращений граждан, содержание подготавливаемых ответов.

11. При рассмотрении обращений граждан:

1) в случае необходимости запрашиваются необходимые документы, проводятся проверки, выезды на место, принимаются другие меры для объективного решения вопроса;

2) принимаются обоснованные решения, обеспечивается своевременное и полное исполнение этих решений.

II. Прием и регистрация поступающих обращений

12. Письменное обращение может быть подано лично гражданином либо его представителем, поступить по почте, факсу, телеграфу, фельдъегерской связью, с использованием иных средств связи.

13. Гражданин в своем обращении в письменной форме в обязательном порядке указывает либо наименование органа местного самоуправления, в который направляет обращение в письменной форме, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также 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 обращению в письменной форме документы и материалы либо их копии.

Обращение, поступившее в администрацию района или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), а также указывает адрес электронной почты либо использует адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале, по которым должны быть направлены ответ, уведомление о

переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

14. Письменные обращения регистрируются в течение трех дней с момента их поступления в администрацию района.

В правом нижнем углу первого листа обращения ставится регистрационный штамп с указанием даты поступления и регистрационного номера. В случае, если место для штампа отсутствует, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

15. По просьбе гражданина на копии его письменного обращения ставится штамп с указанием даты принятия и сообщается телефон для справок.

16. Регистрация письменного обращения производится с использованием автоматизированной информационной системы «Обращения граждан» (далее - АИС «Обращения граждан») с оформлением регистрационно-контрольной карточки и в единой автоматизированной информационной системе «Обращения граждан» (далее - ЕАИС «Обращения граждан»).

17. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации района или должностного лица, 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 о направлении его обращения на рассмотрение в другой орган или должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

18. Письменные обращения проверяются сотрудником общего отдела на повторность, в случае подтверждения прилагаются материалы предыдущих обращений.

19. Ежедневно сотрудник общего отдела зарегистрированные обращения граждан передает на рассмотрение главе района либо его заместителям в ЕАИС «Обращения граждан»; определяет сроки и формы контроля с учетом действующего законодательства и характера вопросов, содержащихся в обращениях граждан, при отсутствии соответствующих указаний главы района, его заместителей.

III. Сроки рассмотрения обращений граждан

20. Обращения граждан рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации.

21. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ, глава района, его заместители вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

Глава района, его заместители вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений граждан.

22. В случае продления срока рассмотрения обращения в АИС «Обращения граждан», в ЕАИС «Обращения граждан» делается соответствующая отметка.

23. Устные обращения, не требующие дополнительного изучения и проверки, рассматриваются безотлагательно.

24. По запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение гражданина, документы и материалы, необходимые им для рассмотрения обращения, должны быть представлены в течение 15 дней. Продление срока не предусмотрено.

IV. Перечень оснований для отказа в рассмотрении обращений по существу

25. Обращение не рассматривается по существу, если:

1) в письменном обращении не указана фамилия гражданина, 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) в обращении обжалуется судебное решение. Обращение в течение семи дней со дня его регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

3) в письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи.

Гражданину, направившему такое обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом на обращение;

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

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

6) 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. Должностное лицо, на чье имя ранее приходило обращение, вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного

самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение;

7) 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;

8) в письменном обращении содержится вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ на официальном сайте администрации района 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;

9) 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.

V. Рассмотрение обращений граждан

26. Глава района, его заместители:

1) рассматривают обращения, поступившие от граждан, документы, связанные с ними, определяют ход работы, исполнителей, сроки исполнения с указанием поручений; резолюция должна содержать конкретное задание исполнителю по рассмотрению вопросов автора обращения;

2) для объективного, всестороннего и своевременного рассмотрения обращения вправе пригласить заявителя для личной встречи, принимать решения о проведении проверок и привлечении к их проведению специалистов, рассмотреть обращение с выездом на место, создавать комиссии, рабочие выездные группы, проводить совещания и т.п., в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

3) запрашивают, 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;

4) обязаны обеспечивать своевременное и правильное исполнение принятых по обращениям граждан решений, принимать меры по устранению причин, вызывающих поступление повторных обращений;

5) считают обращение разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы и приняты необходимые меры; особое внимание должно уделяться качеству и полноте решения поставленных вопросов;

6) несут персональную ответственность за правильность определения исполнителя по рассмотрению обращения, наличие оснований для принятия

самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение;

7) 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;

8) в письменном обращении содержится вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ на официальном сайте администрации района 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;

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.

V. Рассмотрение обращений граждан

26. Глава района, его заместители:

1) рассматривают обращения, поступившие от граждан, документы, связанные с ними, определяют ход работы, исполнителей, сроки исполнения с указанием поручений; резолюция должна содержать конкретное задание исполнителю по рассмотрению вопросов автора обращения;

2) для объективного, всестороннего и своевременного рассмотрения обращения вправе пригласить заявителя для личной встречи, принимать решения о проведении проверок и привлечении к их проведению специалистов, рассмотреть обращение с выездом на место, создавать комиссии, рабочие выездные группы, проводить совещания и т.п., в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

3) запрашивают, 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;

4) обязаны обеспечивать своевременное и правильное исполнение принятых по обращениям граждан решений, принимать меры по устранению причин, вызывающих поступление повторных обращений;

5) считают обращение разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы и приняты необходимые меры; особое внимание должно уделяться качеству и полноте решения поставленных вопросов;

6) несут персональную ответственность за правильность определения исполнителя по рассмотрению обращения, наличие оснований для принятия

решения об оставлении обращения без ответа или прекращении переписки, соблюдение сроков рассмотрения обращений граждан, полноту и качество подписываемого ответа.

VI. Требования к содержанию и оформлению ответов на обращения граждан

27. Ответ на обращение гражданина оформляется на бланке администрации района и подписывается главой района, либо заместителем главы района на чье имя поступило обращение.

28. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в администрацию района 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 района в письменной форме.

На поступившее в администрацию района 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 на сайте администрации района в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

29. В ответах на коллективные обращения указывается, кому именно из заявителей дан ответ.

30. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать пояснения на все поставленные в обращении вопросы.

При подтверждении фактов, изложенных в обращении, в ответе следует указать какие меры приняты по обращению гражданина.

31. К ответу прилагаются подлинники документов, приложенные к обращению, если в нем содержится просьба об их возврате. Если в обращении не содержится просьба о возврате документов, они хранятся в деле вместе с обращением.

32. Если на обращение дается промежуточный ответ, то с контроля оно не снимается и заявитель уведомляется о продлении срока рассмотрения обращения.

33. Подлинники обращений граждан в вышестоящие организации возвращаются только при наличии отметки в сопроводительном письме. В ответе в вышестоящую организацию должно быть указано о том, что заявитель в той или иной форме проинформирован о результатах рассмотрения его обращения.

34. Обращения, снятые с контроля, передаются в архив. Подборка материалов в архиве хранится под номером, присвоенным во время регистрации обращения.

VII. Контроль соблюдения порядка рассмотрения обращений

35. Контроль за рассмотрением обращений осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного рассмотрения обращений, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями.

36. Контроль за рассмотрением обращений включает:

- постановку поручений по исполнению обращений на контроль;
- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
- подготовку оперативных запросов исполнителем о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;
- подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям;
- снятие обращений с контроля;
- своевременное устранение нарушений, выявленных при реализации законодательства о порядке рассмотрения обращений.

37. Контроль за рассмотрением обращений осуществляется заместителями главы района, начальниками структурных подразделений администрации района (по направлениям деятельности), которыми были даны поручения (резолуции) по соответствующим обращениям.

38. Координацию работы по рассмотрению обращений в администрации района осуществляет общий отдел.

39. Контрольные сроки рассмотрения обращений указываются в поручениях (резолуциях) к обращениям и регистрационной карточке обращения. При приближении сроков сотрудниками общего отдела выполняется выдача уведомлений в структурные подразделения – исполнителям о наступлении сроков.

40. Информация о результатах рассмотрения обращения (копия ответа заявителю) представляется исполнителем начальнику соответствующего отдела для проверки качества и сроков его рассмотрения.

Обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются. Контроль завершается только после вынесения и принятия исчерпывающих мер по рассмотрению обращения.

41. Общий отдел в пределах своей компетенции координирует работу по контролю за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализирует содержание поступающих обращений и информирует руководство администрации района о нарушениях исполнительской дисциплины.

При необходимости готовится служебная записка должностному лицу, на чье имя поступило обращение, за подписью курирующего заместителя главы Тракторозаводского района либо начальника структурного подразделения о нарушении сроков исполнения поручения.

42. Общим отделом проводится текущая проверка полноты, качества и сроков рассмотрения обращений исполнителями (при работе с поступившими ответами, закрытии рассмотренных обращений, направлении напоминаний о

наступлении сроков рассмотрения обращений и т.д.). Главой района, заместителями главы района в случае выявления формальных, неполных ответов по результатам рассмотрения обращений, по которым ими было принято решение о постановке на контроль даются поручения исполнителям о продлении контроля за дальнейшим рассмотрением обращений в полном объеме.

43. Срок хранения документов по обращениям, связанным с их рассмотрением и решением затронутых вопросов, составляет пять лет.

VIII. Личный прием граждан

44. Глава района, его заместители ведут личный прием граждан на основании графика личного приема граждан, который составляется на год и утверждается главой района. График приема размещен на информационном стенде администрации района и на официальном сайте администрации района в сети Интернет.

45. Запись на прием к главе района, заместителям главы района, предварительное собеседование и организацию личного приема граждан обеспечивает общий отдел. Руководители структурных подразделений администрации района осуществляют прием граждан без предварительной записи.

46. Подготовка личного приема:

1) на каждого гражданина, обратившегося на прием к главе района, его заместителям заполняется учетно-контрольная карточка личного приема граждан.

Во время записи устанавливается краткое содержание устного обращения заявителя. При повторных обращениях к карточке прикладываются материалы предыдущего рассмотрения;

2) в случае необходимости в установленном порядке направляются в соответствующие органы, соответствующему должностному лицу запросы о дополнительных документах и материалах, необходимых для проведения личного приема за подписью должностного лица, которое будет проводить личный прием;

3) материалы к личному приему граждан главой района, его заместителями: карточка личного приема, другие представленные гражданином документы передаются должностному лицу, ведущему личный прием.

47. Организация личного приема граждан:

1) прием осуществляется в соответствии с графиком приема граждан, при личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

Отдельные категории граждан в случаях предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке;

2) во время личного приема каждый заявитель имеет возможность изложить свое обращение устно либо в письменной форме.

По окончании личного приема должностное лицо доводит до сведения заявителя свое решение или информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению;

3) в случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации района, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться;

4) в ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

5) если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, то ответ на обращение может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина и отметка в АИС «Обращения граждан», ЕАИС «Обращения граждан», вопрос считается закрытым.

В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

6) должностное лицо, ведущее личный прием, принимает решение о постановке обращения на контроль;

7) по результатам личного приема главой района и его заместителями дается поручение компетентным лицам для дальнейшей работы по проблеме заявителя, поставленной на личном приеме, с указанием контрольного срока исполнения;

8) по итогам личного приема главой района, его заместителями в карточке личного приема делается отметка о результатах приема;

9) информация о принятых мерах по обращениям граждан на личном приеме направляется должностному лицу, осуществлявшему личный прием.

Если не поступает дополнительных поручений, материалы снимаются с контроля должностным лицом, проводившим личный прием.

Если должностное лицо дает дополнительное поручение, то в АИС «Обращения граждан», ЕАИС «Обращения граждан» делается отметка о продлении срока, но не более чем на 30 дней. Материалы направляются исполнителю, который обязан уведомить гражданина о продлении срока.

48. Если в резолюции назначен исполнитель, изложено задание, то письменное обращение, поступившее во время личного приема после его окончания подлежит регистрации в АИС «Обращения граждан», ЕАИС «Обращения граждан» и рассмотрению в порядке, установленном для рассмотрения письменных обращений граждан.

В этом случае дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

49. Контроль исполнения поручения по устным и письменным обращениям граждан с личного приема и соблюдением сроков осуществляют сотрудники общего отдела.

50. Материалы с личного приема граждан хранятся в отдельных папках.

XI. Комплексный учет и анализ результатов работы по рассмотрению обращений граждан


51. Учетная, аналитическая и контрольная работа по работе с обращениями граждан организуется с широким использованием АИС «Обращения граждан», ЕАИС «Обращения граждан».

52. Учетно-контрольная работа с обращениями граждан осуществляется в режиме их автоматизированной обработки, на основе ежедневной информации, которая поступает в АИС «Обращения граждан», ЕАИС «Обращения граждан».

53. Сотрудники общего отдела ежеквартально составляют отчеты и сравнительный анализ с аналогичным периодом предыдущего года по работе с обращениями граждан по утвержденным формам в электронном виде и на бумажном носителе.

Одновременно информация по отчетам размещается на официальном сайте администрации района в сети Интернет.

Заместитель главы Тракторозаводского района



Т.А. Букреева