



Л.Г. Домур-оол

Административный регламент рассмотрении обращений граждан в администрации города Шагонар

I. Общие положения

1. Настоящее Положение определяет единый подход к работе по организации эффективного и своевременного рассмотрения обращений и личного приема граждан в администрации города и распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

2. Обращение гражданина (далее по тексту - обращение) - направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления;

3. Для целей настоящего Положения используются следующие основные понятия:

1) предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

2) заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

3) жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

4) повторные обращения - обращения, поступившие от одного и того же лица (группы лиц) по одному и тому же вопросу, если во времени подачи первого обращения истек установленный федеральным законодательством для рассмотрения данного обращения срок или обратившийся не согласен с принятым по его обращению решением;

5) В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержится сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем,

совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствие с его компетенцией.

6) специальный ящик - ящик для приема письменных обращений граждан.

4. В администрации города рассматриваются обращения по вопросам, находящимся в компетенции органа местного самоуправления, в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 2 мая 2006 года 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Конституцией Республики Тыва.

5. Рассмотрение обращений производится председателем администрации, заместителями председателя администрации.

6. Организацию рассмотрения обращений, справочную работу и ведение делопроизводства по обращениям граждан, поступившим на имя председателя администрации города и администрации города, осуществляет заместитель председателя по социальной политике администрации, ответственный за делопроизводство.

7. Ежемесячно до 5 числа следующего месяца сдать отчет ССТУ по поступающим обращениям граждан.

8. Запрещается разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни обратившихся граждан без их согласия.

9. При утрате исполнителем обращения назначается служебная проверка, о результатах которой информируется руководитель органа местного самоуправления.

10. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении обращения временно замещающему его работнику актом о передачи дел.

11. При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения работнику, ответственному заместителю.

II. Прием и первичная обработка обращений

1. Присланные по почте обращения на имя председателя администрации и заместителя председателя администрации города (в том числе телеграммы) и документы, связанные с их рассмотрением, поступают в администрацию для последующей регистрации в Журнале регистрации обращений граждан.

2. При приеме и первичной обработке обращений граждан:

- проверяется правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки;

- проводится сверка реестров на корреспонденцию, поступившую фельдсвязью;

- вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), к тексту письма обязательно прикладывается конверт;

- поступившие документы (паспорта, военные билеты, трудовые книжки, пенсионные удостоверения, фотографии и другие подобные приложения) прикладываются впереди текста обращения.

В случае отсутствия самого обращения секретарем, принимающим почту, составляется справка с текстом: "Обращения к указанному адресату нет", датой и личной подписью, которая прилагается к поступившим документам;

- ошибочно поступившие (не по адресу) обращения возвращаются на почту невскрытыми.

3. На обращения, поступившие с денежными знаками (кроме изъятых из обращения), ценными бумагами (облигациями, акциями и т.д.), подарками, заказные письма с уведомлением, в которых при вскрытии не обнаружилось письменного вложения, а также в случаях, когда в конвертах обнаруживается недостача документов, упомянутых авторами, в описях на ценные письма, составляется акт с тремя подписями: председателем администрации, заместителем председателя и ведущим специалистом - бухгалтером администрации.

4. Прием письменных обращений непосредственно от граждан и обращений, вынутых из специального ящика, установленного в фойе администрации производится заместителем председателя администрации города.

5. По просьбе обратившегося гражданина ему выдается расписка установленной формы с указанием даты приема обращения, количества принятых листов и сообщается телефон для справок. Отметки на копиях или вторых экземплярах принятых обращений не делаются.

6. Обращения с пометкой «Лично», поступившие на имя председателя, не вскрываются и передаются заместителем для последующей передачи председателю администрации.

7. В случае, если обращение, поступившее с пометкой «Лично», не является письмом личного характера, получатель должен передать его для регистрации заместителю по работе с обращениями граждан.

8. Обращения, поступившие по факсимильной связи, по электронной почте, принимаются и учитываются в журнале регистрации обращений граждан. Выемка письменных обращений из специального ящика, производится ежедневно, за исключением выходных и нерабочих праздничных дней, назначенным ответственным лицом.

Специальный ящик после каждого вскрытия должен запирается на замок.

III. Регистрация обращений

1. На поступившие в администрацию обращения граждан в правом нижнем углу первой страницы обращения проставляется регистрационный штамп установленного образца. В случае, если место, предназначенное для штампа,

занято текстом, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

2. Обращения на иностранных языках до регистрации направляются для перевода в Агентство по внешнеэкономическим связям Республики Тыва. Их регистрация производится после поступления перевода.

3. При регистрации обращений:

- обращению присваивается регистрационный номер, который состоит из порядкового номера в текущем году, разделителя, двух последних цифр года регистрации и аббревиатура обращения граждан – «ОГ» (например: 56/21-ОГ, 56 – порядковый номер в журнале, 21 – текущий год,), при регистрации обращений, направленных почтовым отправлением – «П» (56/21-ОГ-П), поступивших в интернет-приемную официального сайта администрации, по электронной почте, добавляется обозначение "Э" (56/21-ОГ-Э), поступивших в специальный ящик для приема письменных обращений граждан добавляется обозначение "Я" (56/21-ОГ-Я), при коллективном обращении после порядкового номера добавляется аббревиатура "кол" (56/21-кол-П). Образец регистрационно-контрольной карточки письма прилагается к обращению.

- указываются фамилия и инициалы заявителя (в именительном падеже) и его адрес. Если обращение подписано двумя и более авторами, то регистрируются первые две или три фамилии, в том числе автор, в адрес которого просят направить ответ. Такое обращение считается коллективным.

Коллективными являются также обращения, поступившие от имени коллективов организаций и предприятий, а также резолюции собраний и митингов;

- фиксируется вид обращения (жалоба, коллективная жалоба, заявление, предложение, депутатское обращение). Если обращение переслано, то указывается откуда оно поступило (из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, Аппарата Государственной Думы Российской Федерации и т.д.), проставляются дата и исходящий номер сопроводительного письма;

- отмечаются социальное положение и льготная категория авторов обращений (участник Великой Отечественной войны, инвалид, пенсионер, многодетная семья, одинокая мать);

- обращение проверяется на повторность, при необходимости прикладывается предыдущая переписка из архива. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же автора по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен полученным ответом;

- проставляется исполнитель и шифр содержания вопроса согласно тематическому классификатору обращений граждан. Если в обращении ставится несколько вопросов, то шифр присваивается каждому из них;

- поступившие обращения аннотируются. Аннотация должна быть четкой, краткой, отражать содержание всех вопросов, поставленных в обращении.

При этом необходимо, чтобы запись в учетной карточке обосновывала адресность направления письма на рассмотрение;

- вынутых из специального ящика обращениях делается отметка «Из ящика для обращений граждан».

4. От обращения отделяются поступившие паспорта, ценные бумаги, иные подлинные документы (при необходимости с них снимаются копии) и возвращаются заявителю. Деньги возвращаются почтовым переводом, при этом почтовые расходы относятся на счет заявителя.

В случае, если заявитель прислал конверт с наклеенными на него знаками почтовой оплаты и надписанным адресом, этот конверт может быть использован для отправления ответа. Чистые конверты с наклеенными знаками почтовой оплаты возвращаются заявителю.

5. Обращение регистрируется не позднее чем в трехдневный срок поступления

IV. Направление обращений на рассмотрение

1. После регистрации обращения председатель принимает решение о передаче обращения на рассмотрение. Решение о направлении обращения на рассмотрение принимается исходя исключительно из содержания обращения, независимо от того, на чье имя оно адресовано.

2. В случае, если в письменных обращениях содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации города то направляет обращения 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.

3. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

4. К поступившему обращению прикрепляется поручение (резолуция) содержит: фамилии и инициалы лиц (руководителей органов или структурных подразделений), которым дается поручение, лаконично сформулированный текст, предписывающий действие, порядок и сроки рассмотрения, подпись руководителя с расшифровкой. Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.³¹. Поручения (резолуции), письма оформляются на специальных бланках.

5. Поручения (резолуции), письма подписываются председателем администрации города.

6. По поступившим телеграммам и обращениям по вопросам, касающимся чрезвычайных и аварийных ситуаций, затрагивающим интересы значительного числа жителей Республики Тыва (отсутствие воды, отопления, электроснабжения, последствия пожаров и т.п.), работа организуется незамедлительно, и по ним устанавливаются сокращенные сроки рассмотрения в течение 20 дней со дня регистрации письменного обращения.

7. Поступившие от депутатов Верховного Хурала (парламента) Республики Тыва, представительных органов муниципальных образований, рассматриваются в срок не более 30 дней со дня регистрации обращения.

8. Обращения, поступившие из редакций средств массовой информации органов политических партий и общественных организаций (в том числе с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения обращения), рассматриваются в порядке, установленном настоящим Положением.

9. Обращения, поступившие по информационным системам общего пользования, рассматриваются в порядке, установленном настоящим Положением.

10. Устные обращения граждан, поступившие по телефону во время «горячих линий» и «прямых эфиров» Главы - Председателя Правительства Республики Тыва, требующие решения, оформляются письменно на бланках установленной формы и передаются в отдел по работе с обращениями граждан для организации работы с ними в установленном порядке.

11. Обращения с просьбами о личном приеме рассматриваются как обычные обращения.

12. Зарегистрированные и рассмотренные обращения в соответствии с поручениями (резолуциями) и письмами направляются исполнителям, при этом секретарь снимает необходимое количество копий.

Оригинал обращения остается в приемной администрации.

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

14. В случае, если невозможно направление обращения на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов, администрация кожууна возвращает обращение гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

15. В случае, если обращение направлено на исполнение иному органу, должностному лицу, то заявитель уведомляется в семидневный срок о том, куда направлено его обращение на рассмотрение.

16. Контроль за сроками исполнения, а также подготовку ответа заявителю осуществляет исполнитель, указанный в поручении первым. Соисполнители

не позднее пяти дней до истечения срока исполнения обращения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

17. В случае, если в обращении поставлены не связанные по содержанию вопросы, ответы могут быть даны исполнителями самостоятельно, при этом должно быть оговорено, что ответ дается в пределах компетенции подразделения.

18. Исполненными считаются обращения, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и заявителем даны исчерпывающие ответы.

VI. Рассмотрение отдельных обращений

1. Если в письменном обращении не указаны 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. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, должностное лицо вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

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

4. В случае, если при рассмотрении обращения, поданного в интересах третьих лиц, выяснилось, что они письменно возражают против его рассмотрения, рассмотрение обращения прекращается.

VII. Контроль за рассмотрением обращений

1. На особый контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, обращения по вопросам, имеющим большое общественное значение, коллективные повторные обращения.

2. На особый контроль ставятся поручения Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации,

Администрации Президента Российской Федерации, полномочного представителя Президента Российской Федерации в Сибирском федеральном округе о рассмотрении обращений, поставленных этими органами на контроль. При этом для таких обращений устанавливается сокращенный срок рассмотрения.

3. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений осуществляет заместителем председателя администрации.

VIII. Продление срока рассмотрения обращений

1. В случаях, требующих для разрешения вопросов, поставленных в обращении, проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов, принятия дополнительных мер, сроки рассмотрения обращений могут быть продлены, но не более чем на 30 дней с сообщением об этом заявителю и обоснованием необходимости продления сроков.

2. Продление сроков производится по служебной записке ответственного исполнителя. Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения (промежуточный ответ) заблаговременно направляется заявителю.

IX. Требования к оформлению ответа на обращение

1. Ответы на обращения подписывает председатель администрации города.

2. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать ответ на все поставленные в письме вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе о нарушении прав, свобод или законных интересов гражданина, в ответе следует указывать, что жалоба обоснована, факты подтвердились, и какие меры приняты к виновным должностным лицам.

3. Рассмотрение обращения, содержащего вопросы, имеющие большое общественное значение, может быть вынесено на заседание Правительства Республики Тыва.

4. Ответы заявителям печатаются на бланках администрации. В левом нижнем углу ответа заявителю обязательно указываются фамилия, исполнителя и номер его служебного телефона.

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

6. После завершения рассмотрения обращения и оформления ответа, ответ направляется заявителю. В адресате указывается домашний адрес заявителя, фамилия, имя, отчество.

7. Ответ на коллективное обращение направляется лицу, указавшему свой обратный адрес для отправки ответа, либо лицу, подписавшему обращение первым, если указан его адрес.

8. В случае, если в письменном обращении, в том числе коллективном обращении не указаны адреса и оно не признано анонимным (например:

жильцы дома, жители деревни, работники больницы, члены трудового коллектива), 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.

9. Подлинник обращения и все материалы, относящиеся к рассмотрению, передаются в приемную администрации.

10. Приложенные к обращению подлинники документов, присланные заявителем, остаются в деле, если в письме не содержится просьба об их возврате.

11. После подписания ответ регистрируется секретарем (ставится дата и номер, присвоенный обращению при регистрации) и передается для отправки курьеру, далее делается отметка о направлении ответа.

12. Переписка по рассмотрению обращений хранится пять лет.

Х. Организация личного приема граждан

1. Прием граждан в администрации города осуществляется в соответствии с графиком, который утверждается руководителем.

2. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

3. Допуск граждан для личного приема осуществляется по документу, удостоверяющему личность.

4. Прием граждан осуществляется в порядке очередности. Граждане, имеющие в соответствии с частью 6 статьи 5 Закона Республики Тыва от 16 ноября 2012 г. № 1590 ВХ-1 «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Республике Тыва» право внеочередного приема, а также ветераны труда и чабаны-тысячники принимаются вне очереди.

5. Прием граждан руководителями проводится по предварительной записи. Запись осуществляется секретарем в журнал.

При записи на прием выясняются фамилия, имя, отчество заявителя, его домашний адрес, телефон.

Прием секретарю на предварительную запись проводится ежедневно с 8.30 до 13.00.

6. Во время личного приема гражданин имеет возможность изложить свое обращение устно либо в письменной форме. Граждане имеют право на удостоверение факта приема письменного обращения путем проставления подписи с указанием даты, фамилии и инициалов на втором представленном гражданином экземпляре обращения уполномоченным лицом (должностным лицом) органа, принявшим обращение.

7. В регистрационно-контрольную карточку личного приема гражданина заносятся сведения о заявителе и содержание обращения.

8. Содержание устного обращения заносится в картотеку 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 гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

9. По окончании приема руководитель доводит до сведения заявителя свое решение, информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению.