

УТВЕРЖДЕН

Распоряжением главы
администрации города
Кировское
от _____ № _____

ПОРЯДОК

рассмотрения обращений граждан, организации и проведения личного приема граждан в администрации города Кировское

1. Общие положения

1.1. Организация рассмотрения в администрации города Кировское обращений граждан ведется в соответствии с Конституцией Донецкой Народной Республики, Законом Донецкой Народной Республики «Об обращениях граждан», Инструкцией по делопроизводству администрации города Кировское и настоящим Положением.

1.2. Обращения граждан:

1.2.1. Предложение (замечание) – обращение гражданина с рекомендацией по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

1.2.2. Заявление (ходатайство) – обращение гражданина с просьбой 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;

1.2.3. Жалоба – обращение гражданина с требованием о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

1.3. Организацию рассмотрения обращений, поступивших в администрацию города Кировское, осуществляет главный специалист отдела муниципальных услуг администрации города Кировское, который, согласно должностной инструкции, обеспечивает выполнение требований Закона Донецкой Народной Республики «Об обращениях граждан» в части работы с обращениями, несет ответственность за организацию делопроизводства и соблюдение требований данного Порядка в администрации города Кировское (далее – специалист по работе с обращениями граждан).

2. Прием, первичное рассмотрение и регистрация письменных обращений

2.1. Письменные обращения граждан, оформленные в соответствии с действующими законодательством и поданные в установленном порядке, подлежат обязательному приему, регистрации и первичному рассмотрению с целью определения их принадлежности к компетенции администрации города Кировское. Обращения, поступившие по почте (электронной почте), принимаются централизованно секретарем главы администрации города Кировское и незамедлительно передаются в отдел муниципальных услуг администрации города Кировское специалисту по работе с обращениями граждан.

2.2. Обращения, рассмотрение которых входит в компетенцию администрации города Кировское, принимаются в рабочие дни и часы в кабинете № 102 администрации города Кировское специалистом по работе с обращениями граждан.

2.3. На полученном обращении специалист по работе с обращениями граждан проставляет регистрационный штамп, в котором указывается дата поступления и входящий номер.

2.4. По требованию гражданина, который подал обращение в администрацию города Кировское, на первом листе копии обращения (в случае её наличия) в правом нижнем углу проставляется регистрационный штамп, дата поступления и регистрационный индекс, копия обращения возвращается гражданину.

3. Рассмотрение обращений граждан руководством администрации города Кировское

3.1. Поступившее в отдел муниципальных услуг обращение, специалист по работе с обращениями граждан регистрирует и передает его на рассмотрение главе администрации города Кировское не позднее следующего рабочего дня после поступления.

3.2. Глава администрации города Кировское, рассмотрев поступившее обращение, входящее в компетенцию администрации города Кировское, проставляет резолюцию, содержащую принятое им решение, изложенное в сжатой форме, обозначив заместителя координирующего работу исполнителя. Резолюция должна состоять из следующих элементов: фамилия, инициалы (инициал имени) исполнителя, содержание поручения, срок исполнения, личная подпись руководителя, дата. В случае необходимости, руководитель поручает исполнителю провести рассмотрение обращения с выездом на место или с участием заявителя, определяет меры по решению вопроса и проблем, послуживших основанием для обращения.

3.3. По обращению, содержащему вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации города Кировское, глава администрации города Кировское определяет исполнителя (исполнителей). В течение семи дней со дня регистрации обращение направляется в соответствующий орган или

соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов с письменным уведомлением гражданина, направившего обращение. В таких случаях обращение на контроль главой администрации города Кировское не ставится.

4. Направление (вручение) ответов исполнителям, организация контроля за выполнением поручений и соблюдение сроков рассмотрения обращений граждан

4.1. Рассмотренное главой администрации города Кировское письменное обращение безотлагательно передается в отдел муниципальных услуг администрации города Кировское специалисту по работе с обращениями граждан для обработки резолюции, регистрации в электронной регистрационно-контрольной базе, направления (вручения) копии обращения и регистрационно-контрольной карточки на рассмотрение соответствующим исполнителям.

4.2. Специалист по работе с обращениями граждан проверяет письменные обращения на повторность, а затем регистрирует в электронной регистрационно-контрольной базе, куда заносится информация, необходимая для рассмотрения вопроса. Если обращение поступило через органы высшего уровня или другие органы, в карточке указывается адресат письма и резолюция (поручение).

4.3. Специалист по работе с обращениями граждан:

4.3.1. Ежедневно, по регистрационно-контрольной карточке, контролирует сроки рассмотрения обращений граждан, предупреждает исполнителей путем уведомления их под подпись о необходимости предоставления информации не позднее, чем за 2 рабочих дня до наступления контрольного срока рассмотрения обращений, согласно настоящего Положения, для подготовки письменного ответа заявителю.

4.3.2. Получает не позднее, чем за 2 дня до наступления окончания срока от исполнителей информацию о рассмотрении поставленных вопросов, проекты ответов заявителям, проверяет их содержание и смысловую нагрузку соответственно резолюции руководителя.

4.3.3. Факт передачи ответа от исполнителя специалисту по обращениям граждан фиксируется путем проставления подписи исполнителя, специалиста и даты получения на оборотной стороне контрольно-регистрационной карточки.

4.4. Сроки рассмотрения письменных обращений подлежат обязательному контролю.

4.5. Письменное обращение рассматривается в течение тридцати календарных дней со дня его регистрации, а те, которые не требуют дополнительного изучения, - безотлагательно, но не позднее 15 календарных дней со дня их получения.

В исключительных случаях срок рассмотрения обращения продлевается главой администрации города Кировское до 45 дней с момента поступления обращения в администрацию города Кировское с уведомлением об этом заявителя.

4.6. Решение о снятии с контроля обращения граждан принимает должностное лицо, поставившее его на контроль.

4.7. Обращения, на которые даются предварительные (промежуточные) ответы, с контроля не снимаются. Контроль завершается только после принятия решения или мер по разрешению поставленных в обращении вопросов, в противном случае, информация передается руководству администрации города Кировское для ознакомления и согласования продления срока или постановки на дополнительный контроль.

4.8. После окончания рассмотрения обращения и снятия его с контроля, сформированное в установленном порядке дело, хранится в отделе муниципальных услуг администрации города Кировское. В случае получения повторного обращения или появления дополнительных документов они подшиваются к этому делу. Запрещается хранение дел по обращениям граждан у исполнителей.

5. Результаты рассмотрения обращений граждан, предоставление информации и ответов заявителям

5.1. Руководители структурных подразделений администрации города Кировское, которым поручено рассмотрение обращений граждан, обязаны внимательно вникать в суть вопросов, поставленных в обращениях. В случае необходимости, запрашивать у исполнителей материалы и направлять работников этих структурных подразделений на место для проверки изложенных в обращениях фактов, принимать другие меры для объективного решения поставленных авторами обращений вопросов, выяснять и устранять причины, условия, побуждающие граждан жаловаться, если это не противоречит действующему законодательству.

Непосредственные исполнители, при осуществлении проверок по обращениям, в случае необходимости, общаются с их авторами, выясняют все поставленные вопросы и обстоятельства, подробно вникают в их суть, принимают меры по защите конституционных прав граждан в пределах своей компетенции в соответствии с действующим законодательством.

5.2. По результатам проверки материалов по обращению, в установленный действующим законодательством срок, руководителю, давшему поручение, исполнителем предоставляется информация, о результатах рассмотрения обращения, включающая в себя объективный анализ всех собранных материалов.

5.3. Письменный ответ по результатам рассмотрения обращения граждан готовится исполнителем, которому направлено данное обращение по принадлежности на бланке администрации города Кировское (для обращений, рассмотрение которых входит в компетенцию администрации города Кировское) за подписью главы администрации города Кировское. В случае, когда рассмотрение обращения поручалось нескольким исполнителям по разным направлениям вопросов, то проект обобщающего ответа готовит специалист по работе с обращениями граждан.

5.4. Решения, принимаемые по обращениям, должны быть мотивированными и основываться на нормах действующего законодательства. Должностное лицо, признав обращение подлежащим удовлетворению, обязано обеспечить своевременное и правильное исполнение принятого решения.

5.5. Обращения считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и заявителям предоставлены обоснованные ответы.

5.6. В случае, когда решение вопроса относится к компетенции администрации города Кировское, ответ заявителю предоставляется за подписью главы администрации города Кировское.

5.7. Решение об оставлении письменного обращения без рассмотрения по существу принимает руководитель соответствующего органа, куда поступило обращение, или уполномоченное им должностное лицо.

5.8. Запрещается направлять жалобы граждан для рассмотрения тем органам или должностным лицам, действия или решения которых обжалуются.

5.9. Координацию работы исполнителей по подготовке и выполнению ответов на обращения граждан осуществляет заместитель главы администрации города Кировское, который указан в резолюции.

5.10. Если исполнителей согласно резолюции несколько, сбор информации и подготовка письменного ответа гражданину осуществляет первый исполнитель, при этом другие исполнители предоставляют письменную информацию, необходимую для подготовки письменного ответа первому исполнителю.

5.11. Письменный ответ по результатам рассмотрения коллективного обращения граждан (если обращение подписали двое и более граждан) направляется (вручается) тому гражданину, который в обращении подписался первым.

5.12. Исполнители, за два дня до окончания контрольного срока исполнения, согласно резолюции главы администрации города Кировское, готовят ответы, оформленные в установленном порядке и предоставляют их специалисту по работе с обращениями граждан.

5.13. Подписанные главой администрации города Кировское ответы вручаются заявителям лично под подпись с указанием фамилии, инициалов (инициал имени), даты или направляются по почте специалистом по работе с обращениями граждан.

6. Обращения, которые не подлежат рассмотрению в администрации города Кировское

6.1. Не рассматриваются:

6.1.1. Обращения не соответствующие требованиям, установленным частями 1-6 статьи 10 Закона Донецкой Народной Республики «Об обращениях граждан»;

6.1.2. Обращения, которые подлежат рассмотрению в соответствии с законодательством Донецкой Народной Республики в судебном порядке;

6.1.3. Пропущен без уважительной причины срок подачи жалобы;

6.1.4. Гражданином подано повторное обращение, в том числе внесенное в книгу замечаний и предложений, если оно уже было рассмотрено по существу и в нем не содержатся новые обстоятельства, имеющие значение для рассмотрения обращения;

6.1.5. С гражданином прекращена переписка по изложенным в обращении вопросам, в порядке, предусмотренном частью 2 статьи 21 Закона Донецкой Народной Республики «Об обращениях граждан».

7. Организация и проведение личного приема граждан

7.1. Личный прием граждан в администрации города Кировское осуществляют: глава администрации города Кировское, первый заместитель главы администрации, заместитель главы администрации, управляющий делами администрации, согласно графика, который составляет специалист по работе с обращениями граждан. В графике проведения личного приема граждан руководством указывается фамилия, имя, отчество, должность руководителя, который проводит личный прием, день и время проведения. Личный прием граждан не проводится в выходные и праздничные дни.

7.2. Запись на прием к главе администрации осуществляет специалист по работе с обращениями граждан ежедневно с 8.00 до 17.00 часов, в пятницу с 8.00 до 15.30 часов в кабинете №102, кроме выходных и праздничных дней.

7.3. График личного приема граждан руководителями администрации публикуется в СМИ, размещается на официальном сайте администрации города Кировское, на информационном стенде первого этажа здания администрации.

7.4. Во время предварительной записи специалист по работе с обращениями граждан проводит беседу с гражданином, по результатам которой устанавливает личность:

- выясняет фамилию, имя, отчество, адрес проживания гражданина, суть вопроса, с которым он обращается к главе администрации;

- при повторном обращении подбираются имеющиеся материалы по делу заявителя (карточка приема, архивный материал);

- сообщает гражданину во время предварительной беседы о дне и времени приема главы администрации.

7.5. При личном приеме гражданин обязан предъявить документ, удостоверяющий его личность. Представители граждан должны предъявлять документы, подтверждающие их полномочия.

7.6. Все обращения граждан на личном приеме регистрируются в карточке личного приема граждан.

7.7. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства 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.

7.8. Если для решения вопроса, изложенного в устном обращении, требуется дополнительное изучение и проверка, обращение излагается гражданином в письменной форме, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном для письменных обращений.

7.9. Если решение вопросов, изложенных в ходе личного приема, не относится к компетенции администрации города Кировское, соответствующие должностные лица не рассматривают обращение по существу, а разъясняют, в какую организацию следует обратиться для решения вопросов, изложенных в обращении.

7.10. В случае временного отсутствия ответственного руководителя (отпуск, командировка, болезнь и др.), личный прием проводит должностное лицо, исполняющее обязанности временно отсутствующего руководителя согласно утвержденной схеме взаимозаменяемости руководителей администрации города Кировское.

7.11. При необходимости, для рассмотрения поставленных заявителем вопросов, специалист по работе с обращениями граждан приглашает на личный прием с главой администрации соответствующих специалистов и руководителей структурных подразделений администрации города Кировское.

7.12. Специалист по работе с обращениями граждан, или в случае его временного отсутствия (отпуск, командировка, болезнь и др.) должностное лицо, временно исполняющее обязанности основного работника, согласно распоряжению главы администрации:

- обеспечивает организацию и проведение личного приема граждан;
- осуществляет учет обращений граждан, вносит данные в компьютерную базу и контрольную картотеку. Обеспечивает оформление в регистрационно-контрольных карточках поручений руководящих лиц администрации города Кировское по результатам личного приема граждан;
- согласовывает с исполнителями проекты ответов гражданам о результатах рассмотрения обращений и подает ответы на ознакомление и подпись главе администрации города Кировское;
- контролирует рассмотрение и соблюдение сроков рассмотрения обращений граждан, которые были на личном приеме.

Управляющий делами администрации

М.И. Колосовская

Порядок разработан отделом
муниципальных услуг

Начальник

С.А. Прилуцких