



УСО и ВВР

# РАСПОРЯЖЕНИЕ

## АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДА БЕРЕЗНИКИ ПЕРМСКОГО КРАЯ

19.06.2018

№ 108-р

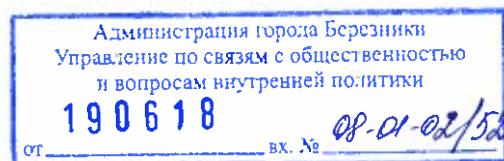
### **Об утверждении Порядка организации работы с обращениями граждан в Администрации города Березники**

В целях установления в Администрации города Березники единого порядка рассмотрения обращений и организации приема граждан, в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации:

1. Утвердить прилагаемый Порядок организации работы с обращениями граждан в Администрации города Березники.
2. Настоящее распоряжение вступает в силу с момента его подписания.
3. Управлению по связям с общественностью и вопросам внутренней политики администрации города довести настоящее распоряжение до всех работников Администрации города Березники, в том числе до работников структурных подразделений Администрации города Березники, наделенных правами юридического лица, под роспись.
4. Контроль за исполнением настоящего распоряжения возложить на начальника управления по связям с общественностью и вопросам внутренней политики администрации города Красных О.А.

Глава города

С.П.Дьяков



УТВЕРЖДЕН  
распоряжением  
администрации города  
от 19.06.2018 № 108-р

**ПОРЯДОК  
организации работы с обращениями граждан  
в Администрации города Березники**

**I.Общие положения**

1.1.Порядок организации работы с обращениями граждан в Администрации города Березники (далее - Порядок) разработан в целях повышения результативности, качества, открытости и доступности исполнения полномочий по рассмотрению обращений граждан. Порядок определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при осуществлении полномочий по рассмотрению обращений граждан в Администрации города Березники.

1.2.Настоящий Порядок разработан в соответствии с:  
Конституцией Российской Федерации;  
Федеральными законами от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

Уставом муниципального образования «Город Березники»;  
иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, Пермского края, муниципальными правовыми актами органов местного самоуправления муниципального образования «Город Березники».

1.3.Порядок не распространяется на документы и материалы (исковые заявления, жалобы, отзывы и др.), направленные в Администрацию города Березники в порядке судебного разбирательства.

1.4.Работа с обращениями граждан является прямой служебной обязанностью должностных лиц Администрации города Березники (главы города, первого заместителя главы администрации, заместителей главы администрации, руководителей структурных подразделений Администрации города Березники (далее - руководители администрации города).

1.5.В Администрации города Березники организационно-распорядительными документами, в том числе должностными инструкциями, определяются конкретные должностные лица Администрации города Березники, на которых возлагаются

обязанности по обеспечению объективности, всесторонности и своевременности рассмотрения обращений (далее – исполнители).

Ответственность за объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений возлагается на руководителей администрации города и исполнителей.

1.6.При рассмотрении обращения не допускается разглашение содержащихся в нем сведений, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина и других лиц, к частной жизни которых относятся эти сведения, без их согласия.

Не является разглашением сведений направление письменного обращения в государственный орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

1.7.Основные термины, используемые в настоящем Порядке:

1.7.1.коллективное обращение - обращение двух или более лиц, а также обращение, принятое на митинге или собрании и подписанное организаторами или участниками митинга, собрания;

1.7.2.первичное обращение - обращение по вопросу, ранее не рассматривавшемуся в Администрации города Березники, либо поступившее от лиц, ранее не обращавшихся в Администрацию города Березники по уже рассматривавшемуся вопросу;

1.7.3.дубликат обращения - повторный экземпляр или копия одного и того же обращения от одного и того же заявителя;

1.7.4.повторное обращение - обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, в котором обжалуется решение, принятое по предыдущему обращению, поступившему в Администрацию города Березники, или указывается на недостатки, допущенные при рассмотрении и разрешении предыдущего обращения, либо сообщается о несвоевременном рассмотрении предыдущего обращения, если со времени его поступления истек установленный действующим законодательством Российской Федерации срок рассмотрения;

1.7.5.иные термины и понятия, используемые в настоящем Порядке, применяются в том же значении, что и в Федеральном законе от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.8.Руководители администрации города и исполнители в пределах своих полномочий обязаны обеспечить:

1.8.1.всестороннее и объективное рассмотрение обращений и предоставление гражданам достоверных сведений;

1.8.2.соблюдение сроков и порядка рассмотрения обращений.

## **II.Требования к порядку исполнения функции по рассмотрению обращений граждан**

**2.1.Порядок информирования об исполнении функции по рассмотрению обращений граждан:**

2.1.1.информация об исполнении функции по рассмотрению обращений граждан в Администрации города Березники предоставляется:

с использованием средств массовой информации, электронного информирования;

посредством размещения в информационных системах общего пользования, в том числе в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

на информационных стенах в зданиях (помещениях) структурных подразделений Администрации города Березники;

2.1.2.информация о времени личного приема граждан размещается на официальном сайте Администрации города Березники в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», а также на информационных стенах в здании (помещении) Администрации города Березники, зданиях (помещениях) структурных подразделений Администрации города Березники.

**2.2.Отделом по работе с населением и обращениями граждан управления по связям с общественностью и вопросам внутренней политики администрации города (далее – отдел) принимаются к сведению, учитываются в статистических данных, информационных отчетах, подлежат списанию в дело о принятии к сведению изложенной информации следующие письменные обращения:**

не содержащие конкретных предложений, заявлений или жалоб;

не содержащие сведений о нарушенном праве гражданина (объединения граждан) и основанные на общих рассуждениях гражданина по проблемам внутренней и внешней политики государства;

коммерческие предложения, связанные с рекламой товаров и услуг.

**2.3.На обращения, которые не являются заявлениями, жалобами или не содержат конкретных предложений или просьб (в том числе стандартные поздравления, соболезнования, письма, присланные для сведения, и т.д.), ответы не даются.**

**2.4.В целях обеспечения конфиденциальности сведений о гражданах руководителем администрации города ведется личный прием только одного гражданина, за исключением случаев коллективного обращения граждан.**

2.5.Порядок регистрации обращений и срок исполнения функции по рассмотрению обращений граждан установлен Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

2.6.С письменного разрешения руководителя администрации города допускается продление срока рассмотрения обращения гражданина.

Продление срока рассмотрения обращения гражданина возможно однократно и не более чем на 30 календарных дней согласно части 2 статьи 12 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Ответственный исполнитель представляет руководителю администрации города служебную записку о продлении срока рассмотрения обращения с указанием причины продления и нового срока, но не позднее чем за 5 дней до истечения первоначального срока рассмотрения обращения гражданина (далее – запрос).

Если регистрация обращения прошла в отделе, то запрос должен в обязательном порядке согласовываться с отделом, но не позднее чем за 6 рабочих дней до окончания срока рассмотрения обращения. Оформление запросов осуществляется на бланке служебной записки на бумажном носителе или в интегрированной системе электронного документооборота, архива и управления потоками работ Пермского края (далее – ИСЭД ПК) в соответствии с регламентом процесса СПД 20.13 «Продление срока».

После согласования продления срока рассмотрения обращения ответственный исполнитель по поручению руководителя администрации города обязан подготовить и направить гражданину через отдел письменное уведомление о продлении срока рассмотрения обращения, но не позднее чем за 2 календарных дня до истечения первоначального срока.

2.7.Обращение, поступившее от контрольно-надзорных органов, рассматриваются в соответствии с распоряжением администрации города от 20.10.2017 № 156-р «О поступающих в Администрацию города Березники, структурные подразделения администрации города, в том числе наделенные правами юридического лица, муниципальные учреждения города Березники представлениях, требованиях, предписаниях, предостережениях, запросах, уведомлениях о проверках от контрольно-надзорных органов».

2.8.Гражданин может обратиться в отдел с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

Специалист отдела подготавливает служебную записку руководителю администрации города о снятии обращения с контроля до истечения срока рассмотрения обращения.

### **III.Рассмотрение обращений**

3.1.Обращение может поступать в Администрацию города Березники одним из следующих способов:

- 3.1.1. почтовым отправлением;
- 3.1.2. посредством факсимильной связи;
- 3.1.3. по ИСЭД ПК;
- 3.1.4. по электронной почте;

3.1.5. с использованием иных средств связи (электронные обращения, в том числе через официальный сайт Администрации города Березники в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и другие интернет-порталы);

3.1.6. лично от гражданина или иного лица, действующего по доверенности за гражданина;

- 3.1.7. нарочным.

3.2.Обращения, поступившие в Администрацию города Березники, от юридических лиц подлежат обязательной регистрации в отделе документационного обеспечения управления делами администрации города.

3.3.Обращения, поступившие в Администрацию города Березники, от физических лиц подлежат обязательной регистрации в отделе.

Отделом с использованием программного комплекса «Учет обращений граждан и организаций», регистрационных журналов в электронном виде осуществляется прием и регистрация всех обращений граждан, поступающих в Администрацию города Березники на имя главы города, первого заместителя главы города, заместителей главы администрации, в структурные подразделения Администрации города Березники без прав юридического лица, расположенные в здании Администрации города Березники, и их первичная обработка, то есть определение содержания вопросов обращения, внесение обращения в базу данных с присвоением регистрационного номера и проверка обращения на повторность. Проверка обращения на повторность осуществляется отделом не позднее 3 календарных дней после его поступления.

3.4.Обращения, поступившие в Администрацию города Березники, подлежат обязательному рассмотрению. Основанием для начала рассмотрения является поступление обращения

руководителю администрации города по компетенции. По результатам предварительного рассмотрения руководителем администрации города принимается одно из следующих решений:

- о принятии к рассмотрению;
- об оставлении без рассмотрения;
- о направлении для рассмотрения по компетенции в другой государственный орган, организацию;
- о прекращении переписки в случаях, установленных Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

3.5. Руководитель администрации города при принятии решения о принятии обращения к рассмотрению:

определяет: относится ли к закрепленной за ним сфере деятельности рассмотрение поставленных в обращении вопросов;

определяет: относится ли решение поставленных в обращении вопросов к компетенции одного или нескольких должностных лиц;

определяет непосредственных исполнителей рассмотрения обращения;

дает необходимые поручения, в том числе о рассмотрении обращения с выездом на место.

3.6. Руководитель администрации города лично оформляет резолюцию на учетной карточке. Резолюция включает в себя: фамилию и инициалы непосредственного исполнителя, содержание поручения, подпись руководителя администрации города, дату.

3.7. Если в соответствии с поручением руководителя администрации города обращение подлежит рассмотрению в нескольких структурных подразделениях Администрации города Березники, то подлинник обращения передается ответственному исполнителю, указанному в резолюции первым или с отметкой «Ответственный», копия - соисполнителю.

Решение, принятое по такому обращению, должно быть согласовано между всеми структурными подразделениями Администрации города Березники, участвующими в рассмотрении. В случае возникновения разногласий окончательное решение принимает руководитель администрации города.

Ответственный исполнитель, согласно резолюции руководителя администрации города, осуществляет контроль за своевременным представлением ему запрашиваемых материалов и их содержанием для подготовки ответа гражданину. При этом ответственность за своевременное и качественное рассмотрение обращения в равной мере несут все исполнители, указанные в поручении.

3.8.Обращения из отдела передаются на исполнение через лиц, ответственных за ведение делопроизводства в структурных подразделениях Администрации города Березники.

3.9.Обращения, переданные в структурные подразделения Администрации города Березники ошибочно, возвращаются лицами, ответственными за ведение делопроизводства в структурных подразделениях Администрации города Березники, в тот же день в отдел.

Передача обращения из одного структурного подразделения Администрации города Березники в другое, минуя отдел, не допускается. Обращение передается на основании служебной записи с соответствующей отметкой в учетных формах.

3.10.При рассмотрении обращения, отнесенного к категории предложений, исполнитель определяет, какие конкретные рекомендации содержатся в обращении:

по совершенствованию действующего законодательства Российской Федерации, Пермского края и муниципальных нормативных правовых актов органов местного самоуправления муниципального образования «Город Березники»;

по совершенствованию деятельности органов местного самоуправления;

по развитию общественных отношений;

по другим направлениям.

В отношении каждого обращения, отнесенного к категории предложения, исполнитель оценивает возможность его принятия.

3.10.1.При проведении оценки обращения, отнесенного к категории предложения, учитываются следующие обстоятельства:

нормативное регулирование вопросов, на совершенствование которых направлено предложение;

необходимость внесения в случае принятия предложения изменений в муниципальные нормативные правовые акты органов местного самоуправления муниципального образования «Город Березники»;

наличие предложений, требующих изменения действующего законодательства Российской Федерации, Пермского края, не относящихся к компетенции Администрации города Березники;

возможность принятия предложения с точки зрения технологических особенностей процедур, порядков, правил, реализация которых потребуется в случае их принятия;

возможность принятия предложения с учетом других особенностей вопроса.

По результатам рассмотрения обращения, отнесенного к категории предложения, гражданину подготавливается ответ. Если предложение не принято, гражданин извещается о причинах, по которым его предложение не может быть принято, если принято, то в какой форме и какие сроки оно будет реализовываться.

3.11. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории заявления, исполнитель:

выделяет действие, на необходимость совершения которого гражданин указывает в целях реализации его конституционных прав или конституционных прав других лиц;

проводит анализ сообщения о нарушении действующего законодательства Российской Федерации, Пермского края и муниципальных нормативных правовых актов органов местного самоуправления муниципального образования «Город Березники», о недостатках в работе Администрации города Березники и её должностных лиц;

роверяет наличие законных оснований для совершения испрашиваемого действия и возможность его совершения.

По результатам рассмотрения обращения, отнесенного к категории заявления, в ответе сообщается об удовлетворении или неудовлетворении заявления, совершении или несовершении испрашиваемого действия. Если оно не может быть совершено, приводятся соответствующие аргументы.

Если в результате проведенного соответствующего анализа подтвердились отмеченные в обращении, отнесенном к категории заявления, факты, указывающие на неправомерность каких-либо действий, несоответствие этих действий положениям и предписаниям нормативных документов и других документов, заявление признается обоснованным. В случае признания заявления обоснованным в ответе гражданину приносятся соответствующие извинения, перечисляются меры, которые применяются для устранения нарушений действующего законодательства Российской Федерации, Пермского края и муниципальных нормативных правовых актов органов местного самоуправления муниципального образования «Город Березники», указанных недостатков, сроки их реализации.

Если заявление о нарушениях или недостатках признано необоснованным, в ответе даются разъяснения в отношении неправомерности предъявленных претензий.

3.12. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории жалобы, исполнитель обязан определить обоснованность просьбы гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав

или законных интересов либо прав или законных интересов других лиц. Для этого исполнитель:

выявляет наличие нарушения прав или законных интересов гражданина (других лиц), принадлежность прав и законных интересов, их вид, какими действиями нарушены;

устанавливает причины нарушения или ущемления прав или законных интересов, в том числе устанавливает, кто и по каким причинам допустил нарушение;

определяет меры, которые должны быть приняты для восстановления (восстановления положения, существовавшего до нарушения права) или защиты (пресечения действий, нарушающих право или создающих угрозу его нарушения) нарушенных прав или законных интересов, а также лиц, ответственных за реализацию обозначенных мер.

В случае признания обращения отнесенным к категории жалобы, подлежащей удовлетворению, в ответе гражданину указывается, какие права или законные интересы подлежат восстановлению и в каком порядке.

В случае признания обращения отнесенным к категории жалобы, не подлежащей удовлетворению, в ответе аргументировано даются разъяснения в отношении отсутствия оснований для восстановления и защиты прав и законных интересов граждан.

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

Ведение личного приема граждан определяет следующие административные процедуры:

проведение личного приема граждан;

регистрация обращения;

рассмотрение обращения;

подготовка письменного или устного ответа;

оформление пакета документов по обращению гражданина, если он по этому вопросу обращался ранее в Администрацию города Березники;

анализ обращений граждан;

3.13.1. порядок проведения личного приема граждан:

3.13.1.1. личный прием граждан в Администрации города Березники ведут руководители администрации города в соответствии с Распределением обязанностей между главой города и заместителями главы администрации, утвержденным муниципальным правовым актом администрации города, и утвержденными графиками по вопросам,

входящим в их компетенцию, не реже одного раза в месяц в часы приема;

дата личного приема руководителей администрации города может переноситься на другую дату в связи со служебной необходимостью;

3.13.1.2.в случаях, не терпящих отлагательства, руководители администрации города принимают гражданина в иное рабочее время;

3.13.1.3.личный прием граждан производится в порядке предварительной записи.

Запись гражданина на личный прием должна осуществляться с соблюдением следующих требований:

просьба гражданина о личном приеме не должна быть анонимной;

интересующий гражданина вопрос должен относиться к компетенции Администрации города Березники;

обращение гражданина, в случае необходимости, должно подкрепляться материалами и документами, обосновывающими или поясняющими суть обращения;

представляемые гражданином документы не должны содержать выражений, оскорбляющих честь и достоинство других лиц.

Если заявление гражданина о личном приеме не соответствует указанным выше требованиям, гражданину отказывают в приеме.

Должностное лицо, ответственное за организацию личного приема, уточняет мотивы обращения и существо вопроса, а также знакомится с документами (при наличии), подтверждающими обоснованность обращения гражданина;

3.13.1.4.руководители администрации города при ознакомлении с информацией о предварительной записи на личный прием вправе делегировать полномочия по приему граждан должностным лицам, в компетенцию которых входят рассматриваемые вопросы;

3.13.1.5.личный прием граждан осуществляется в порядке очередности при предъявлении документа, удостоверяющего личность, на основании которого помощником руководителя администрации города или иным сотрудником Администрации города Березники, ведущим личный прием, оформляется карточка личного приема гражданина, включающая следующую информацию:

впервые или повторно гражданин приходит на личный прием;

дату личного приема;

фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) (полностью) обратившегося гражданина, адрес, контактный номер телефона;

краткое содержание обращения (при повторном обращении указывается результат рассмотрения предыдущего обращения);

результат рассмотрения;

отметку о выполнении поручения;

подпись руководителя администрации города, ведущего прием.

По окончании личного приема помощники руководителей администрации города, или иной сотрудник Администрации города Березники, записывают в карточку личного приема граждан результат рассмотрения обращения;

3.13.1.6.помощник руководителя администрации города или иной сотрудник Администрации города Березники обязан присутствовать на личном приеме граждан;

3.13.1.7.в случае обращения представителя гражданина, кроме документа, удостоверяющего личность, он представляет документы, подтверждающие его полномочия. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени гражданина, может быть представлена оформленная в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации доверенность;

3.13.1.8. в случае грубого, агрессивного поведения гражданина личный прием может быть прекращен. При необходимости может быть вызван сотрудник поста охраны Администрации города Березники. Информация о поведении гражданина отражается в карточке личного приема гражданина, оформляемой помощником руководителя администрации города или иным сотрудником Администрации города Березники по итогам личного приема гражданина;

3.13.1.9.основанием для начала действий по организации личного приема является устное или письменное обращение гражданина с просьбой о принятии его на личный прием руководителем администрации города;

3.13.1.10.запись на личный прием проводится ежедневно помощниками руководителей администрации города или уполномоченными сотрудниками в структурных подразделениях Администрации города Березники в рабочие часы Администрации города Березники. Формирование списка граждан, желающих прийти на личный прием, заканчивается за 3 дня до даты личного приема руководителями администрации города;

3.13.1.11.в случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации города Березники, во время записи на личный прием или в ходе личного приема гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться для решения вопроса по существу;

3.13.1.12.запись на повторный прием к руководителю администрации города осуществляется не ранее даты получения гражданином ответа на предыдущее обращение;

3.13.1.13. во время личного приема граждан не допускается разрешение руководителями администрации города служебных вопросов, не связанных с обращением гражданина;

3.13.2. регистрация и рассмотрение устного обращения:

3.13.2.1. содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина помощниками руководителей администрации города или иным сотрудником Администрации города Березники;

3.13.2.2. во время личного приема гражданин имеет возможность изложить свое обращение в устной или письменной форме;

3.13.2.3. в случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на устное обращение с согласия гражданина может быть дан руководителем администрации города или иным сотрудником Администрации города Березники, ведущим личный прием, устно, о чем помощниками руководителей администрации города или иным сотрудником Администрации города Березники делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в устном обращении на личном приеме вопросов;

3.13.2.4. в случае, если на личном приеме возникают новые вопросы и обращения, которые не могут быть решены непосредственно во время личного приема, гражданину предлагается составить обращение в письменной форме, которое подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Порядком;

3.13.2.5. по окончании личного приема руководителем администрации города или иным сотрудником Администрации города Березники, ведущим личный прием, до сведения гражданина доводится принятое решение или информация о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению;

3.13.2.6. решение оформляется в виде резолюции, содержащей поручения исполнителям, подписывается руководителем администрации города или иным сотрудником Администрации города Березники, ведущим личный прием, и после регистрации в отделе направляется исполнителям;

3.13.2.7. в случае повторного обращения на личный прием помощником руководителя администрации города или иным сотрудником Администрации города Березники подбираются документы по обращению данного гражданина, которые предоставляются руководителю администрации города или иному сотруднику Администрации города Березники, ведущему личный прием;

3.13.2.8.поручение с личного приема граждан считается исполненным, если:

вопрос, поставленный в обращении, решен;

исполнителем дан обоснованный отказ в выполнении требований гражданина и руководитель администрации города, давший поручение рассмотреть обращение, согласен с доводами исполнителя;

3.13.2.9.организационная работа по исполнению поручений, поступивших во время личного приема граждан главой города, за своевременностью и качеством их исполнения возлагается на отдел;

3.13.2.10.организационная работа по исполнению поручений руководителей администрации города, поступивших во время личного приема граждан, за своевременностью и качеством их исполнения возлагается на помощников руководителей администрации города или иного сотрудника Администрации города Березники.

3.14.Обращения, поступающие в Администрацию города Березники посредством ИСЭД ПК, рассматриваются с использованием ИСЭД ПК в следующем порядке:

3.14.1.руководители администрации города после ознакомления с поступившим обращением по ИСЭД ПК делегируют полномочия по рассмотрению обращения должностным лицам, в компетенцию которых входят рассматриваемые вопросы;

3.14.2.резолюция руководителя администрации города оформляется в ИСЭД ПК и включает в себя: фамилию и инициалы непосредственного исполнителя, содержание поручения;

3.14.3.организационная работа по исполнению поручений, поступивших по ИСЭД ПК, за своевременностью и качеством их исполнения возлагается на исполнителя;

3.14.4.завершением рассмотрения обращения и снятия его с контроля является направление ответа гражданину с указанием даты и регистрационного номера обращения;

3.14.4.полученные в результате переписки ответы на запросы регистрируются в ИСЭД ПК как входящие документы с отражением в комментариях, по какому обращению идет переписка.

Все документы, созданные в результате рассмотрения обращения (обращение, уведомления, запросы, ответы на запросы, сопроводительные письма, ответ заявителю), должны быть сформированы в одно дело.

3.15.В случае необходимости исследования при рассмотрении обращения материалов и объектов, которые не могут быть истребованы или представлены по месту рассмотрения обращения, исполнитель с предварительного разрешения руководителя

администрации города выезжает по месту нахождения данных материалов или по месту нахождения исследуемых объектов.

3.16.Обращение, рассмотрение которого не входит в компетенцию Администрации города Березники, в течение 7 дней со дня регистрации направляется в соответствующий государственный орган или организацию с одновременным уведомлением об этом заявителя.

Сопроводительное письмо о направлении обращения в соответствующий государственный орган или организацию по компетенции и уведомление заявителю подписывается руководителем администрации города.

При направлении обращения в соответствующий государственный орган или организацию по компетенции к нему прилагаются имеющиеся материалы, необходимые для его рассмотрения.

3.17.Для обеспечения полноты и объективности проверок по любому обращению к их проведению могут привлекаться специалисты, а в случае необходимости - заявители.

3.18.Прекращение переписки с гражданином возможно, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель администрации города принимает решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее поступившие обращения направлялись в один и тот же орган местного самоуправления или одному и тому же сотруднику Администрации города Березники. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

3.19.Обращения, поступившие после прекращения переписки и не содержащие новых доводов, остаются без рассмотрения на основании письма исполнителя с уведомлением об этом гражданина.

3.20.По итогам рассмотрения обращения гражданина руководителем администрации города может быть принято одно из следующих решений:

«удовлетворено» - приняты меры к полному или частичному восстановлению прав и законных интересов гражданина;

«отказать» - требования гражданина, изложенные в обращении, признаны необоснованными;

«разъяснено» - разъяснены вопросы правового характера;

«принято иное решение» - оставлено без рассмотрения, возвращено гражданину, прекращена переписка;

«переадресовано» - направлено в течение 7 дней со дня регистрации для рассмотрения по компетенции в государственный орган или организацию.

#### **IV.Направление ответов на обращения**

4.1.Обращения считаются рассмотренным только в том случае, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации необходимые меры и даны исчерпывающие ответы гражданам.

4.2.Проект ответа гражданину и материалы, необходимые для ответа на обращение, представляются исполнителем для согласования руководителю администрации города не позднее 3 дней до истечения срока рассмотрения обращения.

Сотрудники отдела вправе вернуть ответ руководителю администрации города или иному сотруднику Администрации города Березники, рассматривавшему обращение, если при проверке в ответе будут выявлены недостатки, неполнота подготовленного ответа либо его несоответствие поставленным в обращении вопросам.

4.3.Завершением рассмотрения обращения гражданина и снятия его с контроля является направление ответа гражданину с указанием даты и регистрационного номера обращения.

4.4.Ответ на обращение гражданинадается на бланках, утвержденных муниципальным правовым актом администрации города, в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в Администрации города Березники.

В случае подготовки ответа на обращение гражданина структурным подразделением Администрации города Березники, обладающим правами юридического лица, ответ подписывается руководителем такого структурного подразделения Администрации города Березники после согласования с заместителем главы города по компетенции на основании Распределения обязанностей между главой города и заместителями главы администрации, утвержденного муниципальным правовым актом администрации города.

В случае подготовки ответа структурным подразделением Администрации города Березники, не обладающим правами юридического лица, ответ подписывается главой города либо заместителем главы администрации по компетенции на основании Распределения обязанностей между главой города и заместителями

главы администрации, утвержденного муниципальным правовым актом администрации города.

4.5.Ответ на обращение гражданина дается с учетом требований действующего законодательства Российской Федерации.

4.6.При отказе в удовлетворении обращения гражданина ответ гражданину должен быть мотивирован. В нем дается оценка всем доводам обращения, а отказ в его удовлетворении должен быть обоснован.

4.7.При поступлении обращения за подписью нескольких граждан ответ о результатах проверки направляется каждому из них или одному из них (как правило, первому по расположению подписи) с предложением довести его содержание до сведения остальных граждан.

4.8.Ответы на обращения граждан, подписанные руководителями администрации города и зарегистрированные в отделе, в обязательном порядке передаются в отдел в количестве, необходимом для рассылки адресатам.

Сотрудник отдела направляет гражданину подписанный руководителем администрации города ответ на обращение. Ответ на обращение гражданина может быть вручен ему лично, отправлен по почте, электронной почтой, факсимильной связью.

4.9.Порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе исполнения функции по рассмотрению обращений граждан.

4.9.1.В соответствии пунктом 4 статьи 5 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» гражданин вправе обратиться с жалобой на принятое по его обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

## **V.Оформление и хранение дела по обращениям граждан**

5.1.Делопроизводство по обращениям граждан в Администрации города Березники ведется отдельно от других видов делопроизводства.

5.2.Присваиваемый обращению регистрационный номер состоит из индекса дела по номенклатуре отдела.

5.3.Входящий регистрационный номер закрепляется за обращением и сохраняется при регистрации ответа на обращение. В ходе рассмотрения обращения вся переписка по нему, в том числе при движении обращения внутри Администрации города Березники,

осуществляется под одним номером, присвоенным ему отделом при регистрации. Соответствующие сведения вносятся в учетные формы.

5.4.Обращения от одного и того же гражданина по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения его предыдущего обращения, считаются первичными и подлежат приобщению к ранее поступившим материалам.

Срок рассмотрения обращения в этом случае соответствует сроку рассмотрения первого обращения. При этом в ответе обязательна ссылка на все поступившие обращения.

5.5.По письменной просьбе гражданина он может быть ознакомлен с документами и материалами, касающимися рассмотрения его обращения и находящимися в распоряжении Администрации города Березники, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

Ознакомление гражданина с интересующими его документами и материалами производится заведующим отделом.

По письменной просьбе гражданина ему могут быть выданы копии письменных ответов, поступивших в Администрацию города Березники из государственных органов или других организаций в связи с его предыдущим письменным обращением, а также копия письменного ответа (уведомления) о результатах рассмотрения его обращения в Администрации города Березники, если указанные письменные ответы не были получены гражданином по не зависящим от него обстоятельствам.

Выдача гражданину копии истребуемого им документа осуществляется заведующим отделом в установленный Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» срок.

5.6.Обращения граждан, ответы и копии ответов на них, документы, связанные с их рассмотрением, формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел Администрации города Березники.

5.7.В случае поступления дополнительных документов по рассмотрению обращения они приобщаются к учетному делу.

5.8.Документы группируются в дела за календарный год в хронологическом порядке, ответ помещается первым листом в учетном деле.

5.9.Сформированные дела помещаются в специальные папки и располагаются в соответствии с их порядковыми номерами.

5.10.По истечении сроков хранения в архиве Администрации города Березники обращения граждан и материалы по их рассмотрению уничтожаются в соответствии с приказом Министерства культуры Российской Федерации от 25.08.2010 № 558 «Об утверждении «Перечня типовых управленческих архивных документов, образующихся в процессе деятельности государственных органов, органов местного самоуправления и организаций, с указанием сроков хранения».