

**АДМИНИСТРАЦИЯ**

**ГОРОДСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ ЛЯНТОР**

**Сургутского района**

**Ханты-Мансийского автономного округа-Югры**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

«14» октября 2013 года № 481

г. Лянтор

## 

Об организации работы с обращениями

граждан в Администрации городского поселения Лянтор

В соответствии с федеральными законами от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», от 25.12.2008 № 273-ФЗ «О противодействии коррупции», от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», статьи 20 Устава городского поселения Лянтор, в целях обеспечения реализации права граждан города Лянтор на обращения в органы местного самоуправления, решения вопросов противодействия коррупции, недопущения фактов коррупционной направленности, обеспечения информированности населения:

1. Утвердить:

1.1. Инструкцию по организации работы с обращениями граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц в Администрации городского поселения Лянтор (приложение 1).

1.2. Порядок проведения встреч Главы городского поселения Лянтор с жителями города (приложение 2).

2. Опубликовать настоящее постановление в газете «Лянторская газета» и разместить на официальном сайте Администрации городского поселения Лянтор.

3. Настоящее постановление вступает в силу после его официального опубликования (обнародования).

4. Контроль за выполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава города С.А.Махиня

Приложение 1 к постановлению

Администрации городского поселения Лянтор от «14» октября 2013 № 481

ИНСТРУКЦИЯ

по организации работы с обращениями граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц в Администрации городского поселения Лянтор

1. Общие положения

1.1. Инструкция по организации работы с обращениями граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц в Администрации городского поселения Лянтор (далее - Инструкция) разработана в целях совершенствования форм и методов работы с обращениями граждан, повышения качества защиты их конституционных прав и законных интересов и определяет сроки и последовательность действий при рассмотрении обращений граждан, правила ведения делопроизводства по обращениям граждан.

1.2. Рассмотрение обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц в Администрации городского поселения Лянтор (далее - Администрация города) осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными законами от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Уставом городского поселения Лянтор.

1.3. В Администрации города рассматриваются обращения граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц по вопросам, находящимся в ведении Администрации города в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными законами, законами Ханты-Мансийского автономного округа – Югры и Уставом городского поселения Лянтор.

1.4. Рассмотрение обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, осуществляется Главой городского поселения Лянтор (далее – Глава города).

1.5. Рассматриваются письменные и устные обращения, поступившие лично от заявителя, с использованием почтовой, телефонной связи и информационных систем общего пользования, а также в ходе личного приёма.

2. Организация работы по рассмотрению обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц

2.1. Информирование о работе по рассмотрению обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц:

2.1.1. Информирование о работе по рассмотрению обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, осуществляется:

- непосредственно в Администрации города;

- с использованием средств телефонной связи, электронного информирования, электронной техники;

- посредством размещения на официальном сайте Администрации города, публикаций в печатных средствах массовой информации, на информационных стендах.

2.1.2. Информация о местонахождении приёмной Главы города, структурных подразделений Администрации города, контактных телефонах, адресах электронной почты, об установленных для личного приёма граждан днях и часах, требования к письменным обращениям и обращениям, направляемым по электронной почте, размещаются:

- на официальном сайте Администрации города в сети Интернет;

- в средствах массовой информации;

- на информационных стендах Администрации города и местах приёма письменных и устных обращений.

2.1.3. При ответах на устные обращения (по телефону или лично) должностные лица Администрации города подробно и корректно информируют обратившихся о порядке и сроках рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, основаниях для отказа, а также предоставляют иную интересующую граждан информацию, при этом ответ следует начинать с информации о наименовании органа, в который обратился гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста.

При невозможности ответить на поставленный вопрос необходимо переадресовать обратившегося к другому должностному лицу Администрации города или сообщить телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию, либо предложить обратиться письменно или назначить другое удобное для гражданина время консультации.

2.2. Срок рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц:

2.2.1. Рассмотрение обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, осуществляется в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения, если не установлен более короткий контрольный срок рассмотрения обращений.

В случае необходимости дополнительной проверки изложенных в обращении доводов, в том числе с истребованием документов и иных материалов из других органов государственной власти, органов местного самоуправления, срок рассмотрения обращения может быть продлён, но не более чем на 30 дней. О продлении срока рассмотрения обращения гражданин уведомляется письменно.

2.2.2. Глава города, в его отсутствие уполномоченное лицо вправе устанавливать сокращённые сроки рассмотрения обращений.

2.2.3. Обращения, содержащие вопросы защиты прав ребёнка, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, рассматриваются безотлагательно.

2.3. Требования к письменному обращению:

2.3.1. В письменном обращении гражданин в обязательном порядке указывает либо наименование органа местного самоуправления – - Администрация городского поселения Лянтор, фамилию, имя, отчество Главы города, 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 приведённых в обращении доводов к письменному обращению прилагаются документы и материалы, либо их копии.

2.3.2. В обращении, поступившем в форме электронного документа, гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Обращение, поступившее в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном действующим законодательством.

2.4. Требования к помещениям и местам, предназначенным для рассмотрения обращений граждан:

2.5.1. Помещения, предназначенные для осуществления функции по рассмотрению обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам, установленным постановлением Главного государственного врача от 03.06.2003 № 118 (в редакции 03.09.2010) «О введении в действие санитарно-эпидемиологических правил и нормативов СанПиН 2.2.2./2.4.1340-03».

2.5.2. Рабочее место специалиста, осуществляющего рассмотрение обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц оборудуются средствами вычислительной техники и оргтехникой, обеспечивается доступ в сеть Интернет, присваивается электронный адрес, выделяются расходные материалы, канцелярские товары в количестве, достаточном для организации работы по рассмотрению обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц.

2.5.3. Место для проведения личного приёма граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц оборудуется системой кондиционирования воздуха, противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой охраны.

2.5.4. Место ожидания личного приёма граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц оборудуется стульями, столами, информационными стендами, обеспечивается канцелярскими принадлежностями.

2.6. Результаты рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц:

2.6.1. Результатами рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц могут являться:

- разрешение по существу всех вопросов, поставленных в обращении;

- разъяснение вопросов, поставленных в обращении, в соответствии с действующим законодательством;

- направление обращения в органы государственной власти, органы местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение вопросов, поставленных в обращении;

- оставление обращения без ответа в соответствии с действующим законодательством;

- отказ в рассмотрении обращения в соответствии с действующим законодательством.

Процедура рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц завершается путём получения гражданами, объединениями граждан, в том числе юридическими лицами ответов на обращения в устной либо письменной форме.

2.7. Основания для отказа в рассмотрении обращения по существу и оставление обращения без ответа:

2.7.1. Обращение не рассматривается по существу в следующих случаях:

а) в письменном обращении поставлен вопрос, на который гражданину многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые сведения.

Глава города, вправе принять решение о безосновательности 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 или одному и тому же должностному лицу. О принятом решении уведомляется гражданин, направивший обращение, а также оформляется служебная записка, которая приобщается к материалам переписки с гражданином. В соответствии с принятым решением о прекращении переписки с гражданином, обращение подлежит списанию «В дело»;

б) по вопросам, поставленным в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение.

в) ответ на вопрос, поставленный в обращении, не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну. Гражданину, направившему такое обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

2.7.2. Обращение оставляется без ответа в случаях, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ.

Данное обращение регистрируется в установленном порядке и подлежит списанию «В дело».

Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершённом противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение регистрируется в установленном порядке и направляется в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

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

В этом случае Глава города вправе оставить такое обращение без ответа по существу поставленных в нём вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом:

2.7.7. Текст письменного обращения не поддаётся прочтению.

В этом случае ответ на обращение не даётся и оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем в течение семи дней со дня регистрации сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению:

2.7.5. От гражданина поступило письменное заявление о прекращении рассмотрения его обращения;

2.7.6. В ходе личного приёма гражданину может быть отказано в рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

2.8. Ответственность специалистов Администрации города при рассмотрении обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц:

2.8.1. Специалисты Администрации города, работающие с обращениями граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, несут ответственность, предусмотренную действующим законодательством.

Персональная ответственность специалистов предусматривается должностными инструкциями.

2.8.2. Сведения, содержащиеся в обращениях, а также персональные данные гражданина могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями должностного лица, исполняющего функцию по рассмотрению обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц. Запрещается разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни гражданина без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в орган государственной власти, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

2.8.3. В случае утраты письменного обращения к Главе города начальник управления по организации деятельности Администрации города письменно информирует об этом Главу города с указанием причин утраты. Глава города принимает решение о назначении служебного расследования.

2.8.4. По результатам служебного расследования принимается решение о применении дисциплинарного взыскания к ответственному специалисту, допустившему утрату обращения.

2.8.5. При уходе в отпуск ответственный специалист обязан передать письменные обращения, документы к ним другому специалисту по поручению Главы города в соответствии с должностной инструкцией. При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности ответственный специалист обязан передать письменные обращения и документы к ним начальнику управления по организации деятельности Администрации города.

3. Последовательность рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц

Рассмотрение обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц включает следующие действия:

- приём и первичная обработка письменных обращений;

- регистрация и аннотирование обращений;

- постановка обращений на контроль;

- направление обращений на рассмотрение;

- рассмотрение обращений;

- продление срока рассмотрения обращений;

- оформление ответов на обращения;

- направление ответа заявителю;

- предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения;

- личный приём граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц;

- порядок и формы контроля.

4. Приём и первичная обработка письменных обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц

4.1. Основанием для начала работы с обращениями граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц является обращение гражданина, объединения граждан, в том числе юридического лица в Администрацию города или поступление обращения с сопроводительным письмом из других органов государственной власти и органов местного самоуправления для рассмотрения по поручению.

4.2. Граждане, объединения граждан, юридические лица направляют письменные обращения Главе города.

4.3. Письменные обращения могут быть доставлены лично гражданином, либо его представителем, представителем объединения граждан, юридического лица почтовым отправлением, факсом, по электронной почте, телеграфу.

4.4. При приёме обращений устанавливается вид обращения, проверяется правильность адресования, оформления и доставки, целостность упаковки, наличие указанных вложений, наличие всех реквизитов обращения. При поступлении обращения почтовой связью к письму прикладывается конверт.

4.5. На письма, поступившие с денежными купюрами (кроме изъятых из обращения), ценными бумагами (облигациями, акциями и т.д.), подарками, составляется акт вскрытия письма, поступившего в адрес (приложение 1 к Инструкции) и приобщается к поступившему обращению. Приложенные к письменному обращению деньги возвращаются почтовым переводом, при этом почтовые расходы относятся на счёт гражданина.

4.6. Поступившие документы (паспорта, военные билеты, трудовые книжки, пенсионные удостоверения и другие приложения подобного рода) подкалываются к тексту письма. Документы возвращаются гражданину вместе с ответом на обращение по почте, либо лично. В случае отсутствия текста письма, принимающим почту, составляется справка с текстом «Письма нет», датой и личной подписью. Справка приобщается к поступившим документам. Документы возвращаются гражданину почтой.

4.7. Ошибочно поступившие (не по адресу) письма возвращаются на почту невскрытыми.

4.8. Обращения на имя Главы города и документы, связанные с их рассмотрением, направляются в службу по делопроизводству и контролю управления по организации деятельности Администрации города.

5. Регистрация и аннотирование обращений

5.1. Письменные обращения, поступившие на имя Главы города регистрируются в службе по делопроизводству и контролю

5.2. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трёх дней с момента поступления в Администрацию города.

5.3. Регистрация обращений производится путём присвоения порядкового номера каждому поступившему документу. На лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу письменного обращения проставляется регистрационный штамп. В случае если место, предназначенное для регистрационного штампа, занято текстом, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение. Информация о зарегистрированных обращениях вносится в систему электронного документооборота.

5.4. Письменное обращение, подписанное двумя и более гражданами, считается коллективным. Коллективными являются также обращения, поступившие от имени коллектива организации. Обращение регистрируется как коллективное с указанием фамилий, имён и отчеств двух граждан, подписавшихся в обращении первыми, а также количества обратившихся.

5.5. Ответственный специалист, составляющий аннотацию обращения:

- прочитывают обращение, определяют его тематику и тип, выявляют поставленные в обращении вопросы;

- проверяют обращение на повторность, при необходимости сопоставляют с находящейся в архиве перепиской. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же гражданина по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или гражданин не удовлетворен полученным ответом.

Не считаются повторными обращения, поступившие от одного и того же гражданина по разным вопросам;

- проставляют тип обращения (устное или письменное);

- проставляет фамилию, имя, отчество заявителя, адрес, категорию обратившегося (инвалид, многодетная семья, безработные и т.п.), краткую аннотацию обращения;

- осуществляет ввод необходимых примечаний, вводит фамилию и инициалы Главы города (должностного лица, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов);

- проставляет текст поручения, фамилию и инициалы должностного лица, ответственного за исполнение обращения;

- проставляет отметку «Контроль»; на обращения, поступившие из федеральных и региональных органов государственной власти - отметка «Особый контроль»;

- указывает срок исполнения.

5.6. Результатом выполнения административных действий (процедур) по регистрации обращений является регистрация обращения в журнале, подготовка карточки обращения и направление обращения на рассмотрение.

5.7. Обработка и учёт письменных обращений осуществляется по критерию «один гражданин - одно обращение». Данный критерий соблюдается при коллективном обращении граждан, а также в случае наличия в обращении нескольких вопросов. В таком случае аннотирование обращения осуществляется по основному вопросу письменного обращения.

6. Постановка обращений на контроль

6.1. Все поступающие обращения граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц ставятся на контроль. Постановка обращений на контроль производится в целях обеспечения объективного, всестороннего, своевременного и качественного рассмотрения обращений граждан, недопущения недостатков в работе Администрации города, получения материалов для обзоров почты, аналитических записок и информации, выявления принимавшихся мер в случае повторных (многократных) обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц.

6.2. На особый контроль ставятся поручения о рассмотрении обращений Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации, Председателя Федерального Собрания Российской Федерация, Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, Правительства Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, государственных органов власти Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, депутатов всех уровней.

6.3. Решение о постановке обращения на контроль принимает Глава города 6.4. Обращение может быть возвращено для повторного рассмотрения, если рассмотрены не все вопросы, поставленные в обращении, или ответ не соответствует требованиям настоящей инструкции.

6.5. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений в адрес Главы города осуществляет управление по организации деятельности Администрации города.

Еженедельно ответственный специалист готовит напоминание о сроках подготовки ответов на обращения граждан в адрес ответственных исполнителей.

7. Направление обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц на рассмотрение

7.1. Ответственный специалист, после регистрации, направляет обращение вместе с подготовленной карточкой обращения на предварительное рассмотрение Главе города.

7.2. После предварительного рассмотрения обращения Главой города, и наложения им резолюции с поручением, ответственный специалист, направляет обращение вместе с карточкой обращения должностному лицу, которому поручено рассмотрение обращения (далее - ответственный исполнитель), в соответствии с наложенной резолюцией. Если в резолюции указано несколько ответственных исполнителей, ответственный специалист делает копию обращения, материалов, приложенных к обращению, а также карточки обращения в необходимом количестве и направляет их ответственным исполнителям.

7.3. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации города, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган государственной власти, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, за подписью Главы города. Гражданин, объединение граждан, юридическое лицо, направившие данное обращение, уведомляются о переадресации их обращения.

Если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких органов государственной власти, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется на рассмотрение в органы государственной власти, органы местного самоуправления или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

7.4. Глава города, при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой орган государственной власти, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в случае необходимости запрашивают документы и материалы о результатах рассмотрения обращения.

7.5. Если обращение содержит факты коррупционной направленности, оно регистрируется в установленном порядке, направляется на предварительное рассмотрение Главе города, для наложения резолюции с поручением.

7.6. При направлении обращения, содержащего факты коррупционной направленности в отношении муниципальных служащих Администрации города на рассмотрение, соблюдаются процедуры, установленные правовыми актами Администрации города.

7.7. Обращение, содержащее иные факты коррупционной направленности, после соблюдения процедур, указанных в пункте 7.5. направляется в управление по организации деятельности Администрации города. В отдельных случаях копия обращения может направляться в правоохранительный орган с сопроводительным письмом за подписью Главы города.

7.8. Если вопросы, поставленные в обращении, содержащем факты коррупционной направленности, не входят в компетенцию Администрации города , такое обращение регистрируется в установленном порядке и направляется в течение семи дней в тот орган государственной власти, орган местного самоуправления ,

в компетенцию которых входит рассмотрение поставленных в таком обращении вопросов, либо в правоохранительные органы.

7.9. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в органы государственной власти и должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным действующим законодательством, невозможно направление жалобы на рассмотрение в орган государственной власти или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину, объединению граждан, юридическому лицу, с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

8. Рассмотрение поступивших обращений

8.1. Обращение, поступившее в Администрацию города или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

8.2. Письменные обращения, зарегистрированные в установленном порядке, направляются ответственным исполнителям в соответствии с их компетенцией для обеспечения рассмотрения обращений по существу.

8.3. Обращения рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации, если не установлен более короткий контрольный срок рассмотрения.

8.4. Ответственный исполнитель:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, при необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

- запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в органах государственной власти, органах местного самоуправления и у должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

- принимает меры по восстановлению или защите нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

- готовит письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 2.7 настоящей инструкции;

- уведомляет гражданина о направлении обращения на рассмотрение в другой орган государственной власти, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

8.5. В случае получения направленного в установленном порядке запроса органа государственной власти, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, Администрация города обязана в течение 15 дней представить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок представления.

8.6. В случае, если обращение, по мнению ответственного исполнителя, направлено не по принадлежности, он в двухдневный срок возвращает это обращение в управление по организации деятельности Администрации города либо ответственному специалисту, указывая в сопроводительной записке обоснование возврата обращения и структурное подразделение Администрации города либо должностное лицо, которым следует направить обращение.

8.7. На обращения, не являющиеся заявлениями, жалобами, не содержащие конкретных предложений или просьб (в том числе стандартные поздравления, соболезнования, письма, присланные для сведения, и т.д.), ответственный исполнитель вправе не направлять ответ.

9. Продление срока рассмотрения обращений

9.1. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, в иной орган государственной власти, орган местного самоуправления или должностному лицу срок рассмотрения обращения может быть продлён, но не более чем на 30 дней.

9.2. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения ответственный исполнитель готовит служебную записку с обоснованием необходимости продления срока рассмотрения обращения, и представляет её Главе города.

9.3. На основании служебной записки Главой города принимается решение о продлении срока рассмотрения обращения.

9.4. В случае принятия решения о продлении срока рассмотрения обращения, ответственный исполнитель направляет гражданину, объединению граждан, юридическому лицу уведомление о продлении срока рассмотрения его обращения с указанием причин.

10. Оформление ответа на обращение

10.1. Ответ на письменное обращение подписывается Главой города, в его отсутствие - уполномоченным лицом.

10.2. Ответ заявителю должен включать в себя следующие реквизиты:

- почтовый адрес заявителя (из обращения);

- обращение к заявителю по имени и отчеству (при наличии отчества);

- текст письма;

- должность, фамилию, имя, отчество, подпись Главы города;

- должность, фамилию, имя, отчество, и номер служебного телефона исполнителя.

Не допускается в ответе заявителю ссылка на реквизиты карточки обращения.

10.4. В ответе в чёткой, последовательной, краткой и исчерпывающей форме излагаются разъяснения на все, поставленные в обращении вопросы, с указанием принятых по обращению мер.

10.5. Ответ на коллективное обращение готовится в адрес гражданина, объединения граждан, юридического лица стоящего в обращении первым, либо в адрес того гражданина, объединения граждан, в том числе юридического лица, адрес которого указан в обращении.

В ответе на обращение указывается на необходимость доведения ответа до сведения остальных подписавших обращение граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц.

10.6. К ответу прилагаются подлинники документов, приложенные к обращению. Если в обращении не содержится просьба о возврате документов, они подлежат списанию «В дело».

10.7. Ответы гражданам, объединениям граждан, юридическим лицам печатаются на бланках установленной формы в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в Администрации города. В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия, имя, отчество и номер его служебного телефона исполнителя.

10.8. Если на обращение даётся промежуточный ответ, в тексте указывается дата окончательного ответа.

10.9. После завершения рассмотрения обращения, оформления, подписания и регистрации ответа на обращение, подлинник ответа на обращение и материалы, относящиеся к рассмотрению обращения, передаются в управление по организации деятельности Администрации города. Краткое содержание ответа и результат рассмотрения обращения заносится в карточку обращения.

10.10. Ответы, не соответствующие требованиям настоящей Инструкции, возвращаются ответственному исполнителю для доработки.

11. Направление ответа заявителю

11.1. Управление по организации деятельности Администрации города направляет почтовый конверт с обращением заказным письмом с уведомлением через ближайшее отделение связи.

11.2. Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

11.3. Копия ответа и материалы, относящиеся к рассмотрению обращения, формируются в «Дело».

12. Предоставление справочной информации

о ходе рассмотрения обращения

12.1. С момента регистрации обращения гражданин, объединение граждан, юридическое лицо имеет право на получение информации о ходе рассмотрения обращения, ознакомление с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, 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.

12.2. Карточки обращений, служебные записки, переписка ответственных исполнителей обладают статусом служебной переписки и на них действие пункта 12.1. настоящей Инструкции не распространяется.

12.3. Справочную работу по рассмотрению обращений, ведут специалисты управления по организации деятельности Администрации города.

12.4. Справки предоставляются в ходе личного приёма или с использованием телефонной связи по следующим вопросам:

- о получении обращения и направлении его на рассмотрение в уполномоченный орган;

- о продлении срока рассмотрения обращения;

- о ходе рассмотрения обращения;

- о результатах рассмотрения обращения;

- об отказе в рассмотрении обращения.

12.5. При получении устного запроса о ходе рассмотрения обращения специалисты управления по организации деятельности Администрации города, называют наименование органа, в который обратился гражданин, объединение граждан, юридическое лицо, свою фамилию, имя, отчество, предлагают гражданину представиться, уточняют при необходимости суть поставленного вопроса, корректно и лаконично дают ответ.

При невозможности ответить на поставленный вопрос, обратившемуся гражданину, объединению граждан, юридическому лицу предлагается перезвонить в конкретный день и в определённое время и к назначенному сроку подготавливают ответ.

12.6. Запросы от заявителей по вопросу получения справки об исполнении функции по рассмотрению обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц принимаются ежедневно в рабочее время, кроме выходных и праздничных дней.

12.7. Во время разговора ответственные специалисты должны произносить слова чётко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой телефонный аппарат.

13. Личный приём граждан

13.1. Организация личного приёма:

13.1.1. Глава города проводит личный приём граждан.

13.1.2. Глава города ведет личный приём граждан в соответствии с утверждённым графиком личного приёма граждан с 16 до 18 часов.

13.1.3. Личный приём граждан проводится Главой города в личном кабинете.

13.1.4. Глава города, при рассмотрении обращений граждан может приглашать на приём специалистов структурных подразделений Администрации города, создавать комиссии для проверки фактов, изложенных в обращениях, проверять исполнение ранее принятых решений по обращениям граждан поручать рассмотрение обращения должностным лицам.

13.1.5. Организацию личного приёма граждан Главой города осуществляет управление по организации деятельности Администрации города.

13.1.6. График личного приёма граждан Главой города с указанием даты, места и времени проведения личного приёма составляется управлением по организации деятельности Администрации города и утверждается постановлением Администрации городского поселения Лянтор.

13.1.7. График личного приёма граждан Главой города размещается в средствах массовой информации, на официальном сайте городского поселения Лянтор, информационных стендах в Администрации города.

13.1.9. Ответственные специалисты, при подготовке и в ходе личного приёма, оказывают гражданам, объединениям граждан, юридическим лицам информационно-консультативную помощь.

13.2. Запись на личный приём:

13.2.1. Запись на личный приём к Главе города производится ответственными специалистами управления по организации деятельности Администрации города ежедневно в рабочее время (кроме выходных и праздничных дней).

13.2.2. Запись на повторный личный приём к Главе города производится после получения гражданином ответа на предыдущее обращение, либо при наличии информации, в том числе письменной по теме обращения.

13.3. Проведение личного приёма:

13.3.1. Личный приём осуществляется в порядке очерёдности записи на приём по предъявлению документа, удостоверяющего личность.

13.3.2. Если изложенные в устном обращении сведения являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение, с согласия гражданина, объединения граждан, юридического лица даётся устно в ходе личного приёма, о чём делается запись в карточке личного приёма гражданина, объединения граждан, юридического лица. В остальных случаях даётся письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

13.3.3. По окончании личного приёма Глава города доводит до сведения гражданина решение о направлении обращения на рассмотрение и принятии мер по обращению.

В случае, если в обращении поставлены вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации города, гражданину даётся разъяснение, куда и в каком порядке он может обратиться.

13.3.4. В ходе личного приёма гражданину может быть отказано в рассмотрении обращения, если ему ранее дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

13.3.5. На личном приёме могут не рассматриваться:

- обращения тех же лиц (группы лиц) и по тем же основаниям, которые были рассмотрены ранее, и в новых обращениях отсутствуют основания для пересмотра ранее принятых решений;

- обращения, передаваемые через представителя, чьи полномочия не удостоверены в установленном порядке;

- обращения, по которым имеются вступившие в законную силу судебные решения;

- обращения лиц, которые решением суда, вступившим в законную силу, признаны недееспособными;

- обращения, поданные в интересах третьих лиц, которые возражают против его рассмотрения (кроме недееспособных);

- обращения, в которых содержатся материалы клеветнического характера, выражения, оскорбляющие честь и достоинство других лиц.

13.3.6. Письменное обращение, принятое в ходе личного приёма, подлежит регистрации в порядке, установленном действующим законодательством.

13.4. Документальное оформление личного приёма:

13.4.1. Материалы личного приёма граждан Главой города, учитываются и обрабатываются ответственным специалистом управления по организации деятельности Администрации города с использованием учетно – контрольных карточек и журналов.

13.4.2. Карточка личного приёма направляется Главе города для наложения резолюции в случае, если в ходе личного приёма были даны поручения, либо для снятия с контроля, если в ходе личного приёма гражданину даны аргументированные разъяснения.

13.4.3. Карточка личного приёма с резолюцией поручения направляется ответственному исполнителю для решения поставленных вопросов, подготовки и направления ответа гражданину, при этом соблюдается порядок, предусмотренный при рассмотрении письменных обращений граждан.

13.4.4. Материалы личного приёма граждан хранятся в течение пяти лет и затем уничтожаются в установленном порядке.

13.4.5. Ответственность за организацию личного приёма граждан в соответствии с действующим законодательством, информирование граждан о месте приёма, контактных телефонах возлагается на специалистов управления по организации деятельности Администрации города.

13.4.6. Обработка и учёт обращений, поступивших в ходе личного приёма, осуществляется по критерию «один гражданин, объединение граждан, юридическое лицо - одно обращение». Данный критерий соблюдается при присутствии на личном приёме двух и более граждан, объединений граждан, юридических лиц, обратившихся по одному вопросу.

14. Порядок и формы контроля работы по рассмотрению обращений граждан,

объединений граждан, в том числе юридических лиц

14.1. Контроль соблюдения сроков рассмотрения обращений, поступивших в адрес Главы города, оформлением дел по обращениям граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц для архивного хранения в соответствии с требованиями инструкции по делопроизводству в Администрации городского поселения Лянтор осуществляют специалисты управления по организации деятельности Администрации города.

14.2. Контроль над полнотой и качеством рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц включает в себя: проведение проверок (в том числе с выездом на место), выявление и устранение нарушений прав граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, рассмотрение, принятие соответствующих решений и подготовку ответов на обращения, содержащие жалобы на решения, действия (бездействия) должностных лиц

14.3. Текущий контроль работы по рассмотрению обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц и принятия соответствующих решений осуществляется Главой города.

14.4. Текущий контроль работы по рассмотрению обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц осуществляется путём проведения проверок соблюдения и исполнения нормативных актов Российской Федерации, Ханты-Мансийского автономного округа – Югры Администрации городского поселения Лянтор.

Периодичность осуществления текущего контроля работы по рассмотрению обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц устанавливается Главой города.

14.5. Организация и обеспечение централизованного учёта и рассмотрения письменных обращений в Администрацию городского поселения Лянтор осуществляется управлением по организации деятельности Администрации города.

14.6. Контроль за своевременным, объективным и полным рассмотрением обращений, направленных в структурные подразделения Администрации городского поселения Лянтор, осуществляют их руководители.

15. Порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе работы по рассмотрению обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц

Гражданин, объединение граждан, юридическое лицо вправе обжаловать действия и решения, осуществляемые (принятые) в ходе работы по рассмотрению обращений граждан, в суд в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации

|  |
| --- |
| Приложение 2 к постановлению  Администрации городского поселения Лянтор от «14» октября 2013 № 481 |

Порядок проведения встреч

Главы городского поселения Лянтор с жителями города

1. Общие положения

1.1. Встречи Главы городского поселения Лянтор (далее – Глава города) с жителями города (далее - жители) являются одной из форм отчёта органов местного самоуправления перед населением.

1.2. На встречах Главы города могут поступать обращения граждан, порядок рассмотрения которых установлен действующим законодательством.

1.3. Порядок проведения встреч Главы города с жителями включает в себя подготовку, организацию и контроль исполнения данных Главой города поручений.

1.4. Подготовка, организация и контроль осуществляются в последовательности:

- составление и утверждение графика встреч;

- организация проведения встреч;

- подготовка и утверждение мероприятий по результатам встреч;

- контроль за исполнением мероприятий;

- делопроизводство по обращениям, поступившим в ходе встреч.

2. График проведения встреч

2.1. График проведения встреч Главы города с жителями (далее - график встреч) утверждается Главой города дважды в год – на 01 января и на 01 июля текущего года.

2.2. Проект графика встреч готовится управлением по организации деятельности Администрации города (далее – Управление).

2.3. Утверждённый график встреч доводится до населения города путем опубликования его в средствах массовой информации и размещения на официальном сайте Администрации городского поселения Лянтор (далее - Администрация города).

3. Организация проведения встреч

3.1. Организацию подготовки и проведения встреч Главы города с жителями осуществляет Управление.

3.2. Не позднее, чем за 30 дней до дня проведения встречи Управление направляет в структурные подразделения Администрации города информационные письма о планируемом проведении встречи, запрашивает необходимую для её подготовки информацию.

3.3. Структурные подразделения Администрации города не позднее, чем за 7 дней до дня проведения встречи представляют в Управление информацию о реализации плановых мероприятий по городу, а также ответы на вопросы, заданные на ранее проведённой встрече.

3.4. Управление не позднее, чем за 5 дней до дня проведения встречи готовит на согласование Главе города список работников Администрации города – участников встречи.

3.5. В соответствии с согласованным списком участников встречи, управление не позднее, чем за 3 дня доводит до сведения участников информацию о дате, времени и месте проведения встречи.

4. Подготовка и утверждение мероприятий по результатам встреч

4.1. По итогам встречи Управлением готовятся мероприятия по выполнению предложений, поступивших на встрече, в которых указывается суть обращения, поручение Главы города, ответственный исполнитель и срок исполнения поручения.

4.2. Мероприятия по итогам встречи утверждаются Главой города и подлежат обязательному исполнению.

5. Контроль за выполнением мероприятий

5.1. Контроль за выполнением мероприятий по итогам встреч Главы города с жителями осуществляет Управление.

5.2. Информация о выполнении мероприятий обобщается и доводится до сведения Главы города.

5.3. Результаты выполнения мероприятий доводятся непосредственно до сведения граждан (при наличии адреса), и через средства массовой информации.

6. Делопроизводство по обращениям граждан, поступившим в ходе встреч

6.1. Ведение делопроизводства по обращениям, поступившим в ходе встреч Главы города с жителями, осуществляется ответственным специалистом Управления.