



**Администрация городского округа Воротынский
Нижегородской области**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

10.11.2020 № 570

Об утверждении положения «О порядке рассмотрения обращений граждан в администрации городского округа Воротынский Нижегородской области»

В соответствии со статьей 48 Федерального закона от 06.10.2003 №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», а также в целях приведения нормативно-правовых актов администрации городского округа Воротынский Нижегородской области в соответствие с действующим законодательством Российской Федерации, Администрация городского округа Воротынский Нижегородской области **п о с т а н о в л я е т**:

1. Утвердить прилагаемое положение «О порядке рассмотрения обращений граждан в администрации городского округа Воротынский Нижегородской области».

2. Отменить постановление администрации Воротынского муниципального района Нижегородской области от 20.12.2018 № 424 «Об утверждении положения «О порядке рассмотрения обращений граждан в администрации Воротынского муниципального района Нижегородской области»».

3. Настоящее постановление опубликовать в печатном издании «Воротынская газета» и разместить на официальном портале органов местного самоуправления - voroty nec.omsu-nnov.ru

4. Настоящее постановление вступает в силу со дня официального опубликования.

5. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на управляющего делами администрации городского округа Воротынский Нижегородской области Шибалову Ю.С.

И.о. главы администрации
городского округа Воротынский
Нижегородской области

Подлинник электронного документа, подписанного ЭП,
хранится в системе электронного документооборота
Правительства Нижегородской области

СВЕДЕНИЯ О СЕРТИФИКАТЕ ЭП

Сертификат: 7CDB13AF1BAB328FDE9FC799752789B4B8FFD36A
Кому выдан: Исатченко Галина Николаевна
Действителен: с 10.01.2020 до 10.04.2021

Г.Н. Исатченко

Утверждено
Постановлением администрации
городского округа Воротынский
Нижегородской области
от _____ № _____

**ПОЛОЖЕНИЕ
О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В
АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДСКОГО ОКРУГА ВОРОТЫНСКИЙ
НИЖЕГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ**

Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в администрации городского округа Воротынский Нижегородской области (далее - Положение) устанавливает основные требования к организации рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, юридических лиц и правила ведения делопроизводства по обращениям граждан в администрации городского округа Воротынский Нижегородской области (далее - администрация округа).

Раздел 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Положение регулируется Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации", Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Законом Нижегородской области от 07.09.2007 № 124-З "О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Нижегородской области", Уставом городского округа Воротынский Нижегородской области.

1.2. Муниципальные служащие в обращении с гражданами должны проявлять корректность и внимательность, соблюдать Федеральный закон от 02.03.2007 № 25-ФЗ "О муниципальной службе в Российской Федерации", Закон Нижегородской области от 03.08.2007 № 99-З "О муниципальной службе в Нижегородской области".

1.3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется главой местного самоуправления, заместителями главы администрации округа, руководителями структурных подразделений администрации округа и муниципальными служащими в обязанности которых, в соответствии с должностной инструкцией входит обязанность по рассмотрению обращений граждан (далее – должностные лица).

1.4. Рассмотрение обращений граждан включает рассмотрение письменных обращений граждан и устных обращений граждан, а также обращений в форме электронного документа, поступивших в ходе личного приема, подготовку и подписание главой местного самоуправления ответов заявителям.

Раздел 2. ТРЕБОВАНИЯ К РАССМОТРЕНИЮ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

2.1. Информация о Положении предоставляется посредством опубликования в средствах массовой информации городского округа Воротынский Нижегородской области и размещения на официальном сайте администрации округа.

2.2. При ответах на телефонные звонки должностные лица администрации округа подробно и в корректной форме информируют граждан по интересующим их вопросам. В случае невозможности ответа на поставленный вопрос, должностное лицо должно сообщить гражданину структурное подразделение и телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

2.3. Обращение гражданина в письменной форме или в форме электронного документа должно быть адресовано в администрацию округа, главе местного самоуправления, заместителям администрации округа или начальникам отделов администрации округа, а также должно содержать фамилию, имя, отчество заявителя (последнее - при наличии), почтовый или электронный адрес для ответа, дату и личную подпись в письменном обращении.

2.4. Результатом рассмотрения обращений граждан является разрешение по существу всех поставленных в обращении вопросов, принятие необходимых мер или получение гражданином необходимых разъяснений и направление гражданину письменного ответа.

2.5. Обращение, поступившее в администрацию округа, главе местного самоуправления, заместителям администрации округа или начальникам отделов администрации округа в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим положением. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

Раздел 3. АДМИНИСТРАТИВНЫЕ ПРОЦЕДУРЫ

3.1. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан

3.1.1. Прием обращений граждан осуществляется через почтовое отделение, нарочно, лично от граждан, с использованием электронной почты, факсимильной и телеграфной связи, в виде телефонограмм, а также иными способами в свободной форме.

3.1.2. Прием обращений граждан, адресованных главе местного самоуправления, осуществляется главным специалистом в приемной администрации округа с внесением в «систему электронного документооборота», далее «СЭДО». Прием обращений граждан, поступающих в адрес иных должностных лиц и структурных подразделений администрации округа, осуществляется в соответствующих структурных подразделениях администрации округа.

3.1.3. При приеме и первичной обработке документов производится проверка правильности адресования, оформления и доставки, целостности упаковки, наличия указанных приложений, к письму прикладывается конверт.

3.1.4. По просьбе обратившегося гражданина на копии обращения проставляется отметка с указанием даты приема обращения, фамилия и подпись сотрудника, принявшего обращение, сообщается телефон для справок по обращениям граждан.

3.1.5. Обращения граждан, поступившие в иные структурные подразделения администрации округа, адресованные в администрацию округа (главе местного самоуправления), передаются в приемную администрации округа в течение 1 рабочего дня.

3.2. Регистрация поступивших обращений

3.2.1. Регистрация обращений граждан, адресованных администрации округа (главе местного самоуправления), осуществляется в приемной администрации округа.

3.2.2. Обращения подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в администрацию округа.

3.2.3. Регистрация обращений осуществляется с применением компьютерной программы «СЭДО», в которой оформляется электронная карта.

3.2.4. При регистрации обращению присваивается регистрационный номер.

3.2.5. На поступившие обращения в правом нижнем углу первой страницы проставляется дата и входящий номер.

3.2.6. Если обращение в письменной форме подписано двумя и более авторами, письмо считается коллективным и при регистрации фиксируется фамилия и инициалы автора, указанного в обращении первым, в адрес которого будет направлен ответ.

3.3. Направление обращения на рассмотрение

3.3.1. После регистрации обращение направляется на рассмотрение главе местного самоуправления либо лицу, исполняющему его обязанности.

3.3.2. Глава местного самоуправления либо лицо, исполняющее его обязанности, наносит резолюцию на электронную карту, в которой содержатся поручения. Поручение должно содержать фамилии и инициалы лиц, которым дается поручение, лаконично сформулированный текст, предписывающий действие, порядок и срок исполнения, подпись руководителя. Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

3.3.3. Обращения граждан с резолюцией главы местного самоуправления либо лица, исполняющего его обязанности, направляются должностным лицам уполномоченным на работу с обращениями граждан.

3.3.4. Должностные лица администрации рассматривают обращения в соответствии с поручением, изложенным в резолюции главы местного самоуправления либо лица, исполняющего его обязанности.

3.3.5. В случае если вопрос, поставленный в обращении, не находится в компетенции администрации округа, то должностные лица администрации в

соответствии с резолюцией главы местного самоуправления либо лица, исполняющего его обязанности, в течение семи дней со дня регистрации обращения перенаправляет обращение по принадлежности в орган, компетентный решать данный вопрос, с уведомлением об этом гражданина.

3.4. Рассмотрение обращений

3.4.1. Обращения граждан, поступившие в администрацию округа (главе местного самоуправления), подлежат обязательному рассмотрению.

3.4.2. Должностное лицо:

1) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

2) запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

3) принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

4) дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 3.5 настоящего Положения;

5) уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

3.4.3. Для обеспечения полноты рассмотрения обращений граждан, в которых ставятся сложные или спорные вопросы, должностным лицом, которому направлено обращение, принимается решение о проведении проверок с выездом на место с привлечением к их проведению специалистов.

3.4.4. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

3.4.5. Обращения без контактной информации заявителя, в которых содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, подлежат направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

3.4.6. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

3.4.7. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

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

3.4.9. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным подпунктом 3.4.8 настоящего Положения, невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

3.4.10. Обращения граждан, поступившие по факсу, электронной почте, рассматриваются в соответствии с настоящим Положением.

3.4.11. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в администрацию округа, главе местного самоуправления, заместителям администрации округа или начальникам отделов администрации округа в форме электронного документа или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, простым почтовым отправлением, в случае если обращение поступило в адрес администрации в письменной форме. Кроме того, на поступившее в администрацию округа, главе местного самоуправления, заместителям администрации округа или начальникам отделов администрации округа обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" на официальном сайте администрации городского округа Воротынский Нижегородской области в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

3.4.12. В случае поступления в администрацию округа, главе местного самоуправления, заместителям администрации округа или начальникам отделов администрации округа письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" на официальном сайте администрации городского округа Воротынский Нижегородской области в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на котором размещен ответ на вопрос,

поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

3.5. Обращения, не подлежащие рассмотрению

3.5.1. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

3.5.2. Должностное лицо при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

3.5.3. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.5.4. В случае 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, должностное лицо в пределах своих компетенций вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

3.5.5. В случае если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

3.5.6. В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу.

3.5.7. На обращения, не являющиеся заявлениями, жалобами, не содержащие конкретных предложений или просьб (в том числе стандартные поздравления, соболезнования, обращения, присланные для сведения, и т.п.), ответы не даются.

3.5.8. Об отказе в рассмотрении обращений по существу письменно или по электронной почте сообщается обратившемуся гражданину.

3.5.9. В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в администрацию округа, главе местного самоуправления, заместителям администрации округа или начальникам отделов администрации округа в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

3.6. Сроки рассмотрения обращений и порядок продления этих сроков

3.6.1. Обращения граждан рассматриваются не позднее 30 дней со дня их регистрации в администрации округа.

3.6.2. Глава местного самоуправления либо лицо, исполняющее его обязанности, может устанавливать индивидуальные сроки рассмотрения обращений граждан, но не более 30 дней.

3.6.3. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, глава местного самоуправления либо лицо, исполняющее его обязанности, вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней. Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения (промежуточный ответ) направляется исполнителем заявителю в течение одного рабочего дня со дня продления срока.

3.6.4. Администрация округа или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, обязаны в течение 15 дней предоставлять документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

3.6.5. В случае если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, днем окончания срока рассмотрения считается следующий за ним рабочий день.

3.6.6. Контроль за сроками исполнения, а также подготовку и отправление ответа заявителю и в другую организацию, направившую обращение, осуществляет исполнитель, указанный в поручении первым.

3.7. Требования к оформлению ответа

3.7.1. Ответы на обращения граждан подписывает глава местного самоуправления либо лицо, исполняющее его обязанности, а также руководители структурных подразделений администрации округа, которым поручено рассмотрение данного обращения, если в обращении не обжалуются действия данного должностного лица.

3.7.2. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать ответ на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие приняты меры.

3.7.3. В ответе в организацию, направившую обращение гражданина для рассмотрения, должно быть четко указано о том, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения его обращения. В ответах по коллективным обращениям указывается, кому именно из авторов дан ответ.

3.7.4. По результатам рассмотрения может быть принят нормативно-правовой акт администрации округа (постановление или распоряжение). В случае если копия такого акта направляется заявителю, подготовки специального ответа не требуется.

3.7.5. Ответы заявителям и в организации, направившие обращения для рассмотрения, печатаются на бланке письма администрации округа.

3.7.6. В левом нижнем углу последней страницы ответа обязательно указываются фамилия и инициалы исполнителя, и номер его служебного телефона.

3.7.7. Если по обращению дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок окончательного разрешения вопроса.

3.7.8. Отправление ответа без исходящего номера и даты отправки не допускается.

3.7.9. Все материалы по обращениям граждан, промежуточные ответы заявителям и ответы на обращения граждан хранятся у должностных лиц администрации в течение 5 лет, а затем уничтожаются в установленном порядке.

3.8. Организация личного приема граждан

3.8.1. Прием граждан осуществляет лично глава местного самоуправления либо лицо, исполняющее его обязанности, в кабинете главы местного самоуправления. График личного приема граждан руководителями структурных подразделений администрации (Приложение 2) с информацией об установленных днях и часах приема доводится до сведения населения на информационном стенде в приемной главы местного самоуправления и официальном сайте администрации округа.

3.8.2. Кабинет для приема заявителей должен быть оборудован информационной табличкой с указанием фамилии, имени, отчества и должности должностного лица, осуществляющего прием граждан.

3.8.3. Место ожидания обеспечивается писчей бумагой, ручками, столом и стулом.

3.8.4. В месте ожидания обеспечивается доступ к основным нормативным правовым актам, регулирующим порядок рассмотрения обращений граждан в администрации городского округа Воротынский Нижегородской области.

3.8.5. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

3.8.6. Обеспечение личного приема главы местного самоуправления либо лица, исполняющего его обязанности, возлагается на должностных лиц администрации.

3.8.7. На каждого гражданина, пришедшего на прием, заполняется карточка личного приема (Приложение 1). Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.8.8. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

3.8.9. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию данных государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

3.8.10. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.8.11. Глава администрации округа либо лицо, исполняющее его обязанности, наносит резолюцию на карточку личного приема, в которой содержатся поручения. Поручение должно содержать фамилии и инициалы лиц, которым дается поручение, лаконично сформулированный текст, предписывающий действие, порядок и срок исполнения, подпись руководителя. Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

3.8.12. После завершения личного приема главным специалистом приемной администрации округа организуется отправка обращений исполнителям согласно резолюции главы местного самоуправления.

3.8.13. По просьбе обратившегося гражданина на копии обращения проставляется отметка с указанием даты приема обращений, фамилии и подписи сотрудника, принявшего обращение. Сообщается телефон для справок по обращениям граждан.

3.9. Контроль исполнения функций по рассмотрению обращений граждан

3.9.1. Управляющий делами администрации округа осуществляет контроль исполнения Положения о порядке рассмотрения обращений граждан.

3.9.2. Контроль соблюдения сроков рассмотрения обращений осуществляется должностными лицами администрации (исполнителями).

Раздел 4. АНАЛИЗ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

4.1. В целях выявления причин, порождающих обращения, должностными лицами администрации выясняются наиболее волнующие вопросы граждан:

4.1.1. Регулярно, не реже одного раза в год проводится анализ количества и характера вопросов, поднимаемых в обращениях граждан;

4.1.2. Ежегодно готовится отчет по работе с обращениями граждан.

№ _____
Дата _____

Карточка
личного приема граждан

№ дела
20__ г. _____

Содержание заявления	Фамилия, имя и отчество

	Адрес

	тел. _____
	Место работы

Фамилия ведущего прием	

Результат рассмотрения	

График личного приема граждан руководителями структурных подразделений администрации городского округа Воротынский

Глава местного самоуправления

вторник с 8-30 до 11-30
пятница с 13-30 до 16-00
кабинет № 206

Заместитель главы, начальник отдела по строительству, архитектуре и ЖКХ

среда с 10-00 до 13-00
четверг с 13-30 до 16-00
кабинет №206

Заместитель главы, начальник финансового управления

понедельник с 10-00 до 13-00
кабинет № 307

**Заместитель главы, начальник отдела имущественных отношений,
муниципального контроля и закупок**

четверг с 10-00 до 13-00
кабинет № 311

**Руководители отделов и управлений
администрации округа**

Понедельник с 10-00 до 16-00
Пятница с 10-00 до 13-00