



**ГЛАВА ГОРОДА КИРОВСКА
С ПОДВЕДОМСТВЕННОЙ ТЕРРИТОРИЕЙ**

РАСПОРЯЖЕНИЕ

20.09.2016 № 77-р

**О порядке организации рассмотрения
обращений граждан к главе города Кировска
и в Совет депутатов города Кировска**

Руководствуясь Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Законом Мурманской области от 09.07.2010 № 1249-01-ЗМО "О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Мурманской области", Регламентом Совета депутатов города Кировска, утвержденным решением Совета депутатов города Кировска от 24.05.2011 № 46,

1. Утвердить Порядок организации рассмотрения обращений граждан к главе города Кировска и в Совет депутатов города Кировска (приложение 1).

2. Утвердить форму регистрационной карточки учета обращений граждан (Приложение 2).

3. Утвердить форму аналитической справки о результатах работы с обращениями граждан (Приложение 3).

4. Настоящее распоряжение вступает в силу 5 октября 2016 года, за исключением Приложения 3 к настоящему распоряжению, которое вступает в силу с 1 января 2017 года.

5. Настоящее распоряжение разместить на официальном сайте органов местного самоуправления города Кировска.

Глава города Кировска

В. В. Дядик

Порядок организации рассмотрения обращений граждан к главе города Кировска и в Совет депутатов города Кировска

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок устанавливает основные правила организации личного приема граждан Главой города Кировска (далее также - глава города), требования к организации рассмотрения обращений граждан к главе города и в Совет депутатов города Кировска (далее также – Совет депутатов), а также правила ведения делопроизводства в аппарате Совета депутатов города Кировска (далее также - аппарат Совета депутатов) по указанным обращениям граждан.

1.2. Понятие «обращения граждан» в целях настоящего Порядка означает обращения граждан к главе города и в Совет депутатов города Кировска.

1.3. Личный прием граждан главой города Кировска и рассмотрение обращений граждан осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ), Законом Мурманской области от 09.07.2010 № 1249-01-ЗМО «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Мурманской области» (далее – Закон Мурманской области от 09.07.2010 № 1249-01-ЗМО).

Настоящий Порядок применяется к отношениям, связанным с проведением личного приема граждан и рассмотрением обращений граждан, в части, не урегулированной законодательством.

1.4. Работник аппарата Совета депутатов города Кировска, ответственный за организацию работы с обращениями граждан (далее - ответственный работник аппарата Совета), определяется распоряжением главы города Кировска (далее также - глава города).

В период временного отсутствия ответственного работника аппарата Совета (отпуск, командировка и т.д.) его обязанности на основании распоряжения главы города возлагаются на другое лицо.

1.5. Обращения и корреспонденция, связанная с их рассмотрением, поступающие как по почте (электронной почте), так и поданные (доставленные) непосредственно в Совет депутатов, принимаются, регистрируются, а также отправляются по назначению ответственным работником аппарата Совета.

2. Информирование граждан о порядке личного приема и рассмотрения обращений

2.1. Информация о графике проведения личного приема граждан главой города Кировска доводится до граждан следующими основными способами:

-решение Совета депутатов города Кировска, регулирующее график приема граждан главой города Кировска, публикуется (обнародуется) в порядке, установленном Уставом города Кировска для официального опубликования (обнародования) нормативных правовых актов;

- сведения о графике приема и номерах телефонов, по которым производится предварительная запись на личный прием и (или) предоставляются консультации по вопросам проведения личного приема (далее - контактные телефоны), размещаются на официальном сайте органов местного самоуправления в сети «Интернет» (далее-официальный сайт);

-сведения о месте, времени и порядке проведения личного приема предоставляются в устной форме гражданам по их запросам (по телефону, а также при непосредственном обращении гражданина в аппарат Совета депутатов);

-сведения о датах, месте, времени и порядке проведения личного приема размещается на информационных стендах в здании, в котором располагается Совет депутатов.

2.2. Ответственный работник аппарата Совета помимо, сведений, указанных в пункте 2.1 настоящего Порядка, предоставляет гражданам в устной форме по их запросу также следующую информацию:

-о способах подачи обращений Главе города Кировска и (или) в Совет депутатов (способы подачи обращений граждан: по почте; по электронной почте; в Интернет-приемную на официальном сайте; путем непосредственной доставки в аппарат Совета депутатов (ежедневно в рабочие дни с 9 час. 15 мин. до 13 час. 00 мин.. с 14 час. 00 мин. до 17 час. 00 мин.);

-о полном почтовом адресе для направления обращений Главе города Кировска и (или) в Совет депутатов;

-относительно органа государственной власти или органа местного самоуправления, организации, в компетенции которых находится рассмотрение вопросов, поставленных в обращении;

-о требованиях к обращениям граждан, установленных законом;

-о порядке и сроках регистрации и рассмотрения обращений граждан.

3. Прием письменных обращений

3.1. Электронные обращения граждан, поступающие в Интернет-приемную, а также поступившие на адрес электронной почты Совета депутатов, распечатываются на бумажном носителе, регистрируются и подлежат рассмотрению в порядке, установленном для рассмотрения письменных обращений.

Прием письменных обращений, поданных (доставленных) непосредственно в Совет депутатов производится ответственным работником аппарата Совета.

3.2. Ответственный работник аппарата Совета вскрывает пакеты (конверты), проверяет соответствие присланных обращений и других материалов описи (при ее наличии), а затем ставит на первой странице обращения штамп, где проставляется дата поступления материала в аппарат Совета депутатов и регистрационный номер документа по Журналу регистрации обращений граждан.

Если при вскрытии пакетов (конвертов) будет обнаружено отсутствие какого-либо обращения и (или) приложения к нему, либо наличие денежных знаков, ценных бумаг (облигаций, акций) об этом незамедлительно составляется акт, который приобщается к полученному обращению. Заверенная копия акта не позднее одного рабочего дня после дня его составления направляется заявителю.

Информация о поступлении обращения с денежными знаками, ценными бумагами направляется в правоохранительные органы не позднее одного рабочего дня после дня поступления соответствующего обращения (с приложением заверенной копии акта).

Дальнейшие действия в отношении указанного обращения осуществляются в соответствии с законодательством с учетом результатов проверки обстоятельств дела. По требованию правоохранительных органов – денежные средства, ценные бумаги передаются указанным органам, в ином случае (при отсутствии установленных

правоохранительным органом признаков нарушений со стороны заявителя) – возвращаются заявителю под расписку либо в случае невозможности передачи заявителю, вносятся в депозит или передаются на хранение в соответствии с законодательством (вопрос о взыскании расходов за депозит или передачу на хранение решается в судебном порядке).

3.3. При поступлении пакета (конверта), нестандартного по весу, размеру, форме, имеющего нехарактерные в обычных условиях для почтовых отправлений неровности, запах, иные признаки (прощупывающийся порошок) ответственный работник аппарата Совета оставляет обращение не вскрытым и незамедлительно уведомляет о его поступлении главу города и правоохранительные органы. Дальнейшие действия в отношении указанного пакета (конверта) осуществляются в соответствии с законодательством с учетом результатов проверки содержания пакета (конверта) уполномоченными лицами.

3.4. В случае, если при поступлении обращения в электронном виде, будет обнаружено отсутствие какого-либо из приложений к нему, указанных в тексте обращения, об этом незамедлительно составляется акт, который приобщается к полученному обращению. Заверенная копия акта не позднее одного рабочего дня после дня его составления направляется заявителю.

3.5. Конверты от поступивших по почте обращений приобщаются к обращению вместе с другими документами.

3.6. По просьбе заявителя на копии его обращения ответственным работником аппарата совета ставится отметка о приеме обращения (с указанием даты приема и с личной подписью ответственного работника аппарата Совета).

4. Регистрация обращений и корреспонденции, связанной с рассмотрением обращений

4.1. Письменные обращения граждан в течение трех дней с момента их поступления регистрируются ответственным работником Совета в Журнале регистрации обращений граждан и в специальной системе электронного документооборота (при наличии), при регистрации обращения на него заводится регистрационная карточка учета обращений (далее - регистрационная карточка).

До окончания рассмотрения обращения регистрационная карточка ведется на бумажном носителе и (или) в электронном виде. Не позднее двух рабочих дней после дня окончания рассмотрения обращения регистрационная карточка в обязательном порядке подлежит оформлению на бумажном носителе, заверяется подписью ответственного работника аппарата Совета и приобщается к материалам, связанным с рассмотрением обращения.

Дата регистрации и регистрационный номер обращения указываются в штампе на первой странице обращения в правом нижнем углу (в случае, если это место занято текстом письма, штамп ставится в ином месте, обеспечивающем его прочтение), а также отражаются в регистрационной карточке на соответствующее обращение.

Структура регистрационного номера обращения включает следующие два элемента:

1) порядковый номер, присвоенный обращению (осуществляется валовая порядковая нумерация обращений в течение календарного года);

2) одно из следующих буквенных обозначений (которое указывается после порядкового номера через дефис):

в случае поступления коллективного обращения – присваивается буквенное обозначение «КО»;

в случае поступления обращения, в котором не указана фамилия заявителя – присваивается буквенное обозначение «АНОНИМНОЕ»;

в иных случаях (в том числе в случае, если обращение гражданина поступило из других органов государственной власти, органов местного самоуправления) буквенное обозначение включает первую букву фамилии заявителя.

4.2. Входящая корреспонденция, связанная с рассмотрением обращения, регистрируется ответственным работником аппарата Совета в регистрационной карточке и в специальной системе электронного документооборота (при наличии).

Документы входящей корреспонденции, связанной с рассмотрением обращения гражданина, учитываются под регистрационным номером обращения с добавлением к данному номеру дополнительного индекса - порядкового валового номера входящего документа (через дефис).

4.3. Исходящая корреспонденция, связанная с рассмотрением обращения, регистрируется ответственным работником аппарата Совета в регистрационной карточке.

Документы исходящей корреспонденции, связанной с рассмотрением обращения гражданина, учитываются в регистрационной карточке данного обращения и в специальной системе электронного документооборота (при наличии) под регистрационным номером обращения с добавлением к данному номеру дополнительного индекса - порядкового валового номера исходящего (через дефис).

4.4. Повторное обращение гражданина, поступившее до окончания срока рассмотрения первого обращения по соответствующему вопросу, отдельной регистрации не подлежит и приобщается к первому обращению.

Повторному обращению гражданина, поступившему после окончания срока рассмотрения первого обращения, присваивается новый регистрационный номер в общем порядке.

5. Рассмотрение обращения

5.1. Обращения граждан рассматриваются и (или) переадресовываются для рассмотрения в компетентные органы в сроки и в порядке, установленные Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ.

5.2. Рассмотрение вопроса по существу, иные мероприятия, связанные с рассмотрением обращения (подготовка запросов и т.д.) осуществляется ответственными исполнителями в соответствии с резолюцией главы города.

Резолюция главы города – краткий текст, предписывающий исполнителю действие (поручение исполнителю), порядок и (или) срок его исполнения. Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие.

Резолюция ответственным исполнителям из числа работников аппарата Совета дается в устной форме или излагается на первой странице обращения (или в регистрационной карточке).

Решение о продлении срока рассмотрения обращения оформляется в виде уведомления о продлении указанного срока, подписанного главой города.

Резолюция, адресованная ответственному исполнителю, который не является работником аппарата Совета, оформляется в виде письма главы города Кировска.

5.2. Контроль за ходом исполнения резолюций, а также подготовка ответа заявителю осуществляется ответственным работником аппарата Совета.

5.3. Обращения с просьбами о личном приеме рассматриваются как обычные обращения. Заявителю направляется информация о графике личного приема за подпись главы города Кировска или ответственного работника аппарата Совета (в последнем случае – информация оформляется на бланке Совета депутатов).

5.4. На основании статьи 43 Устава города Кировска обращения, адресованные в Совет депутатов, рассматриваются главой города, за исключением случаев, когда решение

вопроса, поставленного в обращении, относится к исключительной компетенции Совета депутатов как коллегиального органа местного самоуправления.

В случае, когда решение вопроса, поставленного в обращении, относится к исключительной компетенции Совета депутатов как коллегиального органа местного самоуправления, глава города вносит рассмотрение указанного обращения в повестку дня заседания Совета депутатов и организует подготовку его рассмотрения в соответствии с Регламентом Совета депутатов города Кировска и в срок, установленный Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ.

6. Организация личного приема граждан

6.1. Личный прием граждан осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ, Законом Мурманской области от 09.07.2010 № 1249-01-ЗМО.

Личный прием производится по предварительной записи (осуществляется по телефону, а также при непосредственном обращении гражданина в аппарат Совета депутатов) в порядке очередности, за исключением случаев, установленных Законом Мурманской области от 09.07.2010 № 1249-01-ЗМО.

Прием граждан, не прошедших процедуру предварительной записи осуществляется в порядке общей очереди, за исключением случаев, установленных Законом Мурманской области от 09.07.2010 № 1249-01-ЗМО.

6.2. Личный прием граждан проводится главой города.

6.3. При проведении личного приема осуществляется аудиозапись приема, о чем гражданин предупреждается в начале приема.

При проведении приема присутствует ответственный работник аппарата Совета.

6.4. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина.

Карточка личного приема оформляется ответственным работником аппарата Совета по установленной форме.

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 и заверяется подписью главы города или ответственного работника аппарата.

В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства требуют дополнительной проверки, гражданину может быть предложено оформить свое обращение также в письменном виде.

Гражданин во время личного приема вправе подать письменное обращение.

6.5. Устное обращение, поданное во время личного приема, подлежит регистрации в Журнале регистрации обращений граждан и в специальной системе электронного документооборота (при наличии) в день личного приема гражданина (по общим правилам, определенным абзацами третьим - восьмым пункта 4.1 настоящего Порядка).

Регистрационный номер такого обращения указывается в карточке личного приема, а также присваивается письменному обращению, поданному гражданином во время личного приема (при наличии такого письменного обращения).

Письменные обращения, поданные на личном приеме, рассматриваются по правилам, установленным для письменных обращений.

6.6. По заявлению заявителя (независимо от даты подачи заявления) ему выдается справка с указанием даты посещения личного приема, приема обращения, количества принятых листов. Справка подписывается ответственным работником аппарата Совета и заверяется печатью аппарата Совета для заверения документов.

7. Общие требования к оформлению ответа и иных документов,

связанных с рассмотрением обращений граждан

7.1. Ответ на обращение, а также запросы и письма, составленные в ходе рассмотрения обращения, изготавливаются на бланке письма главы города и подписываются главой города.

Ответ на обращение регистрируется в регистрационной карточке и направляется заявителю по адресу, указанному в обращении.

Приложенные к обращению подлинники документов, присланные заявителем, возвращаются заявителю. К обращению приобщаются копии таких документов, заверенные ответственным работником аппарата Совета.

7.2. Копия ответа на письменное обращение, направленное на рассмотрение главе города и (или) в Совет депутатов государственным органом, другим органом местного самоуправления или иным должностным лицом, направляется в указанный орган, указанному должностному лицу в день направления ответа заявителю.

Подлинники обращений граждан, поступившие (направленные) для рассмотрения из органов государственной власти, органов местного самоуправления возвращаются в указанные органы только при наличии специальной отметки о необходимости возврата (в сопроводительном письме) или по запросу соответствующего органа. В указанном случае ответственный работник изготавливает копию обращения и заверяет ее своей подписью.

7.3. Копия ответа на письменное обращение, поступившее в электронном виде через Интернет-приемную, может быть размещена на официальном сайте (без указания персональных данных заявителя) в порядке, определенном распоряжением главы города Кировска.

7.4. Не позднее двух рабочих дней после дня окончания рассмотрения обращения материалы, связанные с его рассмотрением (обращение и документы, составленные (полученные) в ходе рассмотрения обращения, регистрационная карточка):

1) оформляются на бумажном носителе и помещаются ответственным работником аппарата Совета в специальную папку-накопитель, - для обеспечения их хранения в течение установленного срока;

2) оформляются и сохраняются в электронном виде (в виде сканированных копий), при наличии специальной электронной системы документооборота – заносятся в указанную систему.

8. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

8.1. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан осуществляется главой города Кировска или иным лицом, уполномоченным распоряжением главы города Кировска.

Ежемесячно не позднее пятого числа месяца, следующего за отчетным месяцем, ответственный работник аппарата Совета депутатов составляет справку о результатах работы с обращениями граждан и направляет ее главе города или иному лицу, уполномоченному распоряжением главы города на осуществление контроля за соблюдением порядка рассмотрения обращений.

Лица, виновные в нарушении установленного законом порядка рассмотрения обращений граждан, привлекаются к ответственности.

**РЕГИСТРАЦИОННАЯ КАРТОЧКА
УЧЕТА ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН**

Регистрационный №		дата регистрации	
Вид обращения (заявление, предложение, жалоба)			
Способ доставки (почтовое отправление, личная доставка, Интернет-обращение)			
Количество листов обращения		Количество приложений	
Информация о заявителе			
Фамилия			
Имя			
Отчество			
Адрес (место жительства и (или) регистрации)			
Адрес электронной почты			
Контактный телефон			
Тема обращения (краткое содержание):			
Дата обращения, указанная заявителем в обращении			
Резолюция ответственному работнику аппарата Совета (при необходимости):			

**РЕГИСТРАЦИОННАЯ КАРТОЧКА
УЧЕТА ОБРАЩЕНИЙ
(оборотная сторона)**

Исходящая корреспонденция по обращению		
Наименование док-та	Исх. №, дата	Информация о дате направления адресату
Входящая корреспонденция по обращению		
Наименование и реквизиты док-та	Рег. №, дата	
Результат рассмотрения:		

**Аналитическая справка
о результатах работы с обращениями граждан
в _____ 20__ г.**

№ п/п	ФИО заявителя	Дата и способ поступления обращения (по почте, Интернет-приемная, личный прием; переадресовано из других органов)	Дата и номер регистрации по Журналу учета обращений граждан	Характер обращения (первичное, повторное; с продленным сроком рассмотрения)	Тема обращения	Дата и результат рассмотрения, информация о соблюдении срока рассмотрения обращения: не более 30 дней/более 30 дней/причина нарушения срока	Информация о продлении срока (реквизиты уведомления о продлении срока; дата окончания срока рассмотрения после его продления)	Информация о переадресации обращения (реквизиты уведомления о переадресации обращения, наименование уполномоченного органа, в который переадресовано обращение)
1	2	3	4	5	6	7	8	

Дата, наименование должности специалиста, составившего справку, личная подпись

Примечание:

обращение классифицируется по одной из следующих тем:

«Работа управляющих организаций ,ТСЖ» (с указанием наименования соответствующей управляющей организации, ТСЖ);

«Качество коммунальных услуг»;

«Благоустройство придомовой территории»;

«Благоустройство городской территории»;

«Работа муниципальных учреждений образования» (с указанием наименования соответствующего МУ);

«Работа муниципальных учреждений культуры, физической культуры» (с указанием наименования соответствующего МУ);

«Содержание и ремонт муниципального жилья»;

«Предоставление муниципального жилья»;

«Обжалование действий муниципальных служащих»;

«Содержание и управление муниципальной собственностью (кроме жилья)»;

«Запрос информации»;

«Прочие темы»

Приложение 4
к распоряжению главы
города Кировска
от 20.09.2016 № 77-р

Журнал регистрации обращений граждан

№ п/п	ФИО заявителя, адрес, телефон	Вид (устное, письменное/пись- менное поданное на личном приеме)	Тема обраще- ния	Дата и рег. №	Дата рассмотрения, информация о переадресации/ о продлении срока рассмотрения
----------	----------------------------------	--	------------------------	------------------	--