

ИНСТРУКЦИЯ О ПОРЯДКЕ ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН

I. Общие положения

1. Инструкция о порядке организации работы с обращениями граждан (далее - Инструкция) устанавливает требования к организации работы с обращениями граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства (далее - граждане), объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступившими в адрес Главы города Енисейска, администрации города Енисейска, индивидуальными и коллективными обращениями граждан в письменной форме и в форме электронного документа (далее - письменные обращения), а также проведению личного приема граждан Главой города Енисейска, заместителями главы города Енисейска, руководителями структурных подразделений администрации города Енисейска и уполномоченными на то лицами.

2. Работа по рассмотрению обращений граждан и проведению личного приема граждан организуется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, международными договорами Российской Федерации, федеральными конституционными законами, Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (далее - Федеральный закон от 02.05.2006 N 59-ФЗ), Федеральным законом от 09.02.2009 N 8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления" (далее - Федеральный закон от 09.02.2009 N 8-ФЗ), Регламентом администрации города Енисейска, утвержденным постановлением администрации города Енисейска от 29.01.2018 № 21-п, Положением об администрации города Енисейска, утвержденным Решением Енисейского городского Совета от 28.10.2015 № 2-15, решениями и поручениями Главы города Енисейска, Инструкцией по делопроизводству, утвержденной постановлением администрации города Енисейска от 05.12.2016 № 234-п, а также настоящей Инструкцией.

3. Администрация города в пределах своей компетенции обеспечивает рассмотрение обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее - обращений граждан) в соответствии с законодательством Российской Федерации, Уставом города Енисейска, настоящей Инструкцией.

Организация работы с обращениями граждан, а также личного приема граждан в администрации города Енисейска возлагается на отдел

документационного обеспечения администрации города (далее - отдел документационного обеспечения).

4. Рассмотрение обращений граждан является должностной обязанностью главы города Енисейска, заместителей главы города Енисейска, руководителей структурных подразделений администрации и уполномоченных на то лиц в пределах их компетенции.

II. Прием, регистрация и учет письменных обращений

5. Письменные обращения, поступившие в адрес главы города Енисейска, администрации города подлежат обязательному рассмотрению.

Почтовый адрес для обращений граждан, направляемых в письменной форме: Ленина, 113, г. Енисейск 633180.

Официальный сайт для обращений граждан, направляемых в форме электронного документа: официальный Интернет - портал органов местного самоуправления г. Енисейска www.eniseysk.com.

Факс: (839-195) 239 - 86. Телефон: (839-195) 224-00.

6. В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование органа местного самоуправления, в которые направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, 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 своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

Если к письменному обращению приложены оригиналы документов, денежные купюры и другие ценности, работниками отдела документационного обеспечения с оригиналов документов снимаются копии и составляется акт в двух экземплярах о получении оригиналов документов, денежных купюр и других ценностей, после чего оригиналы документов, денежные купюры и другие ценности с первым экземпляром акта высылаются гражданину заказной корреспонденцией по почтовому адресу, указанному в обращении, второй экземпляр акта и копии документов приобщаются к поступившему письменному обращению.

Поздравления, приглашения, соболезнования, печатные издания, поступившие в адрес главы города Енисейска и администрацию города Енисейска, в том числе адресованные в иной орган местного самоуправления или иному должностному лицу, без регистрации и сканирования направляются адресатам.

7. Обращение, поступившее в администрацию в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ и настоящей Инструкцией.

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ 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.

Гражданин направляет обращение в форме электронного документа через официальный сайт органов местного самоуправления г. Енисейска.

8. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в орган местного самоуправления или к должностному лицу с критикой деятельности указанных органов или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

При рассмотрении (обработке) письменных обращений не допускается разглашение сведений, содержащихся в письменном обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в письменном обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

9. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в отделе документационного обеспечения в течение трех дней с момента поступления в администрацию. Регистрация письменных обращений производится в системе электронного делопроизводства администрации города 1С.

10. Начальник отдела документационного обеспечения направляет письменное обращение:

- 1) главе города Енисейска;
- 2) заместителям главы города Енисейска
- 3) руководителям структурных подразделений администрации;

11. В случае если в обращении содержится вопрос, решение которого не входит в компетенцию структурного подразделения администрации, то в течение трех рабочих дней со дня его получения направляется служебное письмо за подписью руководителя структурного подразделения администрации, о необходимости и с обоснованием необходимости переадресации данного обращения в другое структурное подразделение администрации, другие государственные органы, органы местного самоуправления. Самостоятельное перенаправление поступивших письменных обращений в иные исполнительные структуры, другие государственные органы, органы местного самоуправления не допускается.

12. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию главы города Енисейска, администрации города Енисейска направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, с указанием куда

и по каким вопросам переадресовано его обращение, за исключением случая, указанного в подпункте 2 пункта 21 Инструкции.

Письменное обращение в случае, предусмотренном в абзаце 1 настоящего пункта, направляется в иные государственные органы, органы местного самоуправления или должностному лицу по компетенции заказной корреспонденцией почтовой связью через отдел документационного обеспечения.

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

Копия письменного обращения в случае, предусмотренном в абзаце 3 настоящего пункта, направляется в иные государственные органы, органы местного самоуправления или должностному лицу по компетенции почтовой связью через отдел документационного обеспечения.

13. 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 в сфере внутренних дел с уведомлением гражданина, направившего письменное обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в подпункте 2 пункта 21 Инструкции.

14. При направлении письменного обращения в органы местного самоуправления, государственные органы готовятся сопроводительное письмо и уведомление гражданину о переадресации его обращения по компетенции, которые подписывает глава города.

15. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в исполнительный орган государственной власти, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется. В случае если в соответствии с указанным запретом невозможно направление жалобы на рассмотрение в исполнительный орган государственной власти, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

16. По поручению главы города Енисейска, заместителей главы города, рассмотрение письменных обращений может производиться с выездом на место.

17. Глава города Енисейска, заместители главы города Енисейска, руководители структурных подразделений администрации, 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.

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

19. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно (два и более раз) давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, Глава города Енисейска, заместители главы города Енисейска, руководители структурных подразделений администрации, либо уполномоченные на то лица вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направленные обращения направлялись в один и тот же орган или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

20. В случае поступления в администрацию письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с пунктом 32 настоящей Инструкции на официальном Интернет-портала органов местного самоуправления города Енисейска, гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес Интернет-портала органов местного самоуправления города Енисейска, на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

21. Ответ на письменное обращение не дается в случаях, если:

1) в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;

2) текст письменного обращения не поддается прочтению. Данное обращение не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

3) текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение;

4) 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.

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 или соответствующему должностному лицу.

22. Письменное обращение, содержащее предложения по совершенствованию или отзывы на нормативные правовые акты, направляется на рассмотрение в соответствующие структурное подразделение администрации, разработавшие проект нормативного правового акта.

23. Подготовка отзывов на жалобы граждан, связанные с обжалованием в суде принятых по обращению решений или совершенных должностными лицами администрации действий (бездействия) в связи с рассмотрением обращений, осуществляется с участием должностных лиц администрации, решение, действие (бездействие) которых обжалуется, с участием представителей отдела правовой работы и муниципального контроля.

Письменные отзывы в суд на жалобы граждан (истцов) готовятся с учетом сроков, указанных в судебных повестках.

III. Порядок и сроки рассмотрения письменных обращений

24. Письменное обращение, направленное главе города Енисейска, заместителям главы города, руководителям структурных подразделений администрации, в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации в отделе документационного обеспечения, за исключением письменных обращений, поступивших в адрес главы города и содержащих информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, а также по вопросам организации отдыха и оздоровления детей, которые рассматриваются в течение 20 дней со дня регистрации в отделе документационного обеспечения.

25. Глава города Енисейска, заместители главы города, руководители структурных подразделений администрации в пределах своей компетенции:

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

2) запрашивают, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других структурных подразделениях администрации, исполнительных органах государственной власти, органах местного самоуправления, государственных органах и у

иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

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

4) дают письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 21 Инструкции.

26. Структурные подразделения администрации или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу документов и материалов, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, обязаны в течение 15 дней со дня поступления запроса предоставить 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.

27. В исключительных случаях, а также в случаях направления запроса документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения, в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу глава города Енисейска, заместители главы города Енисейска, руководители структурных подразделений администрации либо уполномоченные на то лица вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

В случае если письменное обращение поступило от иного государственного органа, органа местного самоуправления или иного должностного лица с запросом информации о результатах рассмотрения обращения, то уведомление о продлении срока рассмотрения обращения направляется автору обращения и в государственный орган, орган местного самоуправления, учреждение и организацию или должностному лицу, направившему обращение на рассмотрение.

Продление срока рассмотрения письменного обращения может быть только однократным.

28. Ответ на письменное обращение подписывается главой города, заместителями главы города, руководителями структурных подразделений администрации либо уполномоченными на то лицами.

29. Поступившие на имя главы города Енисейска, заместителей главы города обращения члена Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации (далее - член Совета Федерации), депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутата Законодательного Собрания Красноярского края, депутата представительного органа муниципального образования города Енисейска (далее - депутат), а также их письма о направлении на рассмотрение обращений граждан с запросом документов и материалов о результатах рассмотрения обращений регистрируются в отделе документационного обеспечения и представляются соответственно главе города Енисейска,

заместителям главы города для принятия решения по рассмотрению депутатского запроса.

Рассмотрение запросов, обращений члена Совета Федерации, депутата осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 08.05.1994 N 3-ФЗ "О статусе члена Совета Федерации и статусе депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации", Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ, Регламентом администрации города Енисейска, утвержденным постановлением администрации города от 29.01.2018 № 21-п.

30. Ответ на запросы, обращения членов Совета Федерации, депутата, а также их письма о направлении на рассмотрение обращений граждан с запросом документов и материалов о результатах рассмотрения обращений подписывается тем должностным лицом, которому направлены депутатский запрос, обращение депутата, либо лицом, временно исполняющим его обязанности.

Ответ члену Совета Федерации, депутату на их запросы, обращения, а также письма о направлении на рассмотрение обращений граждан с запросом документов и материалов о результатах рассмотрения обращений, поступивших на имя главы города Енисейска либо лица, временно исполняющего его обязанности, подписывается главой города либо лицом, временно исполняющим его обязанности.

31. Проект ответа на письменное обращение за подписью главы города, заместителя главы города представляется должностным лицом, указанным в резолюции первым или единственным исполнителем, на подпись главе города, заместителю главы города не позднее, чем за пять дней до окончания срока рассмотрения письменного обращения.

32. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в администрацию в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в администрацию в письменной форме. Кроме того, на поступившее в администрацию 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 пункта 8 настоящей Инструкции на официальном Интернет-портале органов местного самоуправления г. Енисейска.

Обращения родителей (лиц, их заменяющих) по вопросам организации отдыха и оздоровления детей, направляемые в администрацию в письменной форме или в форме электронных документов, и ответы на эти обращения по требованию заявителя подлежат размещению на официальном Интернет-портале органов местного самоуправления г. Енисейска без содержания персональных данных заявителей и детей.

Ответ на обращение, уведомления гражданам о переадресации обращения, о продлении срока рассмотрения обращения в форме электронного документа

отправляются с адресов электронной почты, указанных на официальном Интернет-портале органов местного самоуправления г. Енисейска.

Подтверждение отправки ответов, уведомлений гражданам о переадресации обращения распечатывается и подшивается к обращению.

IV. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

33. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, поступивших в администрацию на имя главы города, заместителей главы города осуществляет отдел документационного обеспечения администрации города Енисейска в пределах своей компетенции.

Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, поступивших непосредственно в структурные подразделения администрации города, осуществляют их руководители в соответствии с требованиями статьи 14 Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ.

34. Решение о постановке письменного обращения, поступившего в администрацию на контроль принимают глава города Енисейска, заместители главы города.

Отделом документационного обеспечения направляются уведомления руководителям структурных подразделений администрации об обращениях с резолюцией главы города, срок рассмотрения которых истекает через 7 дней.

35. Решение о снятии письменного обращения с контроля принимают глава города Енисейска, заместители главы города. Основанием для снятия письменного обращения с контроля является своевременное направление письменного ответа гражданину на все содержащиеся в обращении вопросы. Письменное обращение с резолюцией главы города Енисейска, предполагающее ответ гражданину за подписью главы города, продлевается на основании направления уведомления гражданину о продлении срока рассмотрения обращения за подписью главы города.

36. По всем фактам нарушения порядка рассмотрения обращений, поступивших в администрацию города, глава города, заместители главы города, руководители структурных подразделений администрации проводят служебные проверки с целью установления причин допущенных нарушений и принятия мер дисциплинарного воздействия. Копии материалов служебных проверок представляются главе города.

V. Формирование архива письменных обращений

37. В отделе документационного обеспечения администрации города ведутся архивы письменных обращений:

1) электронный архив в 1С – электронная регистрация всех письменных обращений, поступивших в администрацию, ответов на обращения, документов и материалов, связанных с рассмотрением обращений;

2) архив оригиналов письменных обращений, документов и материалов, приложенных к обращению, рассмотренных главой города Енисейска,

заместителями главы города, а также направленных на рассмотрение в структурные подразделения администрации;

Оригиналы письменных обращений, ответы на обращения, документы и материалы, касающиеся рассмотрения обращений, формируются в дела.

Дело состоит из:

оригинала письменного обращения либо копии обращения (если обращение было направлено в иной государственный орган, орган местного самоуправления, иному должностному лицу);

сопроводительного письма - аннотации;

копии уведомления заявителю о переадресации его обращения (при наличии);

копии уведомления заявителю о продлении срока рассмотрения обращения (при наличии);

второго экземпляра письменного ответа (при наличии) или копии письменного ответа на обращение;

отчета об отправке направления уведомления заявителю о переадресации его обращения, уведомления о продлении срока рассмотрения его обращения, ответа заявителю в форме электронного документа.

Дела формируются по порядковому регистрационному номеру в 1С и хранятся в соответствии с утвержденной номенклатурой дел. Дела с истекшим сроком хранения уничтожаются по акту.

VI. Личный прием граждан

38. Личный прием граждан в администрации города Енисейска организуется в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ, утверждаемым главой города Графиком личного приема на текущий год (далее – График приема) и настоящей Инструкцией.

39. В соответствии с Графиком приема личный прием граждан проводится главой города в 1 –ый и 3 –ий понедельник каждого месяца с 15.00 до 18.00., заместителями главы города Енисейска, руководителями структурных подразделений администрации согласно утвержденному на год графику приема.

40. Обращения граждан о записи на личный прием главой города представляются в отдел документационного обеспечения лично гражданином (его законным представителем) или в телефонном режиме по телефонам, размещенным на официальном Интернет-портале органов местного самоуправления г. Енисейска.

41. В случае обращения о записи на личный прием к главе города по телефону гражданину разъясняется порядок записи на личный прием, предлагается изложить суть обращения.

Работники отдела документационного обеспечения вправе уточнить у гражданина мотивы и содержание обращения, а также ознакомиться с документами и материалами, подтверждающими обстоятельства, изложенные в обращении, которые приобщаются к материалам для доклада главе города.

В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию главы города, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

42. В случае если решение вопроса, с которым гражданин обратился на личный прием к главе города, находится в компетенции администрации и гражданин ранее не обращался по данному вопросу на прием к руководителям структурных подразделений администрации, то работниками отдела документационного обеспечения, осуществляющими запись на прием, предлагается гражданину обратиться к руководителям структурных подразделений администрации в соответствии с распределением полномочий и компетенцией.

Тематика и содержание вопросов, с которыми граждане обращаются на личный прием к главе города, доводится начальником отдела документационного обеспечения до руководителей структурных подразделений администрации для подготовки ими необходимой справочной информации и возможном принятии мер по решению данных вопросов.

О дате, времени и месте проведения личного приема гражданину сообщается работниками отдела документационного обеспечения, руководителями структурных подразделений администрации непосредственно при записи на прием либо по номеру телефона, указанному заявителем при обращении.

43. Глава города Енисейска, заместители главы города, руководители структурных подразделений администрации проводят личный прием граждан в помещениях, обеспечивающих доступность для заявителей с ограниченными физическими возможностями, общественную и пожарную безопасность, а также недопущение разглашения сведений, содержащихся в устных обращениях, а также соответствующих санитарно-эпидемиологическим требованиям.

44. Информация для граждан о времени, месте и порядке проведения личного приема размещается на официальном Интернет-портале органов местного самоуправления г. Енисейска, на информационных стендах и (или) других технических средствах аналогичного назначения в здании администрации города Енисейска, в помещениях структурных подразделений администрации.

45. В случае невозможности проведения личного приема в связи с болезнью, отпуском, командировкой глава города, заместители главы города, руководители структурных подразделений администрации не менее чем за 2 дня до даты личного приема информируют об этом начальника отдела документационного обеспечения.

Не допускается перепоручение проведения личного приема граждан лицам, не имеющим на то полномочий.

46. Глава города Енисейска, заместители главы города, руководители структурных подразделений могут проводить выездные личные приемы граждан на территории города.

47. Личный прием граждан может проводиться с согласия гражданина в режиме, видеосвязи, аудиосвязи и иных видов связи в помещениях, оборудованных автоматизированными рабочими местами со специальным

программным обеспечением по проведению личного приема и приема в режиме видео-конференц-связи, видеосвязи, аудиосвязи и иных видов связи.

48. В целях обеспечения дополнительной гарантии прав граждан на личный прием в администрации осуществляется предварительная запись граждан на личный прием.

Предварительная запись граждан на личный прием к главе города, заместителям главы города, руководителям структурных подразделений администрации осуществляется работниками отдела документационного обеспечения, структурных подразделений администрации, обеспечивающих организацию личного приема, на основании поступивших:

- 1) устного обращения гражданина о записи на личный прием (при обращении лично или по справочному телефону);
- 2) письменного обращения гражданина о личном приеме.

Поступившее обращение гражданина о записи на личный прием подлежит регистрации с заполнением карточки личного приема.

О назначенных дате и времени, а также месте проведения личного приема гражданину сообщается работниками отдела документационного обеспечения, структурных подразделений администрации, обеспечивающих организацию личного приема, по номеру телефона, указанному заявителем (при наличии), либо письменно (при отсутствии номера телефона заявителя) не позднее, чем за пять дней до даты проведения личного приема.

В случае если гражданин на личный прием не явился, в карточке личного приема гражданина делается запись следующего содержания: "На личный прием не явился", проставляется подпись работника, обеспечивающего организацию личного приема.

49. Предварительная работа по организации личного приема граждан в день приема в администрации города Енисейска проводится работниками отдела документационного обеспечения, работниками соответствующих структурных подразделений администрации, обеспечивающих организацию проведения личного приема граждан.

Непосредственно перед личным приемом граждан проводится необходимая подготовка:

- 1) создание комфортных условий для граждан, ожидающих личного приема;
- 2) оформление карточек личного приема граждан, пришедших на личный прием.

В карточку личного приема гражданина вносятся:

фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя и (или) наименование объединения граждан, в том числе юридического лица, представителем которого он является;

почтовый адрес для направления письменного ответа и контактный номер телефона заявителя;

суть вопроса (вопросов) обращения;

должность, фамилия и инициалы руководителя или уполномоченного лица, ведущего личный прием;

- 3) подготовка справочной информации по обращениям граждан (в том числе повторным);

4) информирование граждан о порядке проведения личного приема, в том числе о ведении видео- и (или) аудиопротоколирования личного приема (при наличии).

Работники отдела документационного обеспечения, работники структурных подразделений администрации, обеспечивающие организацию личного приема, консультируют граждан о порядке проведения личного приема, о компетенции должностных лиц по решению содержащихся в обращении вопросов, сообщают дату и время личного приема.

50. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации (члены Совета Федерации и депутаты Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры орденов Славы) пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

51. Перед личным приемом гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

52. Все граждане, пришедшие на личный прием, должны быть приняты должностными лицами или уполномоченными на то лицами в день личного приема.

53. Должностное лицо, ведущее личный прием граждан, или уполномоченное на то лицо:

- 1) представляется заявителю;
- 2) знакомится с документом, удостоверяющим личность заявителя, для сверки данных с карточкой личного приема гражданина, при необходимости вносит в карточку недостающие данные;
- 3) информирует заявителя о ведении видео- или аудиопротоколирования личного приема (при наличии). При несогласии заявителя с ведением видеопротоколирования в ходе его личного приема личный прием проводится в помещении, в котором система видеопротоколирования отсутствует;
- 4) уточняет у заявителя информацию, обращался ли он в какой-либо орган для разрешения поставленного в устном обращении вопроса, и в каком порядке он обращался.

54. По результатам личного приема гражданину дается ответ на вопросы, изложенные в обращении. 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 следующего содержания: "С согласия заявителя ответ на обращение дан устно, письменный ответ не требуется", и проставляется подпись должностного лица либо уполномоченного лица, проводившего личный прием.

В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в установленные Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ сроки.

Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ и настоящей Инструкцией.

55. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица или уполномоченного лица, ведущего личный прием, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

56. Глава города Енисейска, заместители главы города, руководители структурных подразделений администрации и уполномоченные лица, проводившие личный прием граждан, принимают решение по рассмотрению поставленных в обращении вопросов, дают поручения и назначают ответственных должностных лиц, осуществляют контроль за исполнением данных поручений по обращению.

57. После завершения личного приема работники отдела документационного обеспечения, структурных подразделений администрации, обеспечивающие организацию личного приема, регистрируют обращение личного приема в 1С, с указанием принятого по вопросу решения. Копия регистрационной карточки с поручением главы города направляется ответственному (ым) исполнителю (исполнителям) на исполнение до истечения указанного в поручении срока. Срок исполнения поручения не может быть более 30 дней.

58. Письменный ответ гражданину по результатам рассмотрения обращения на личном приеме подписывает должностное лицо или уполномоченное лицо, проводившее личный прием. Письменный ответ гражданину направляется по почтовому адресу, указанному в карточке личного приема. Второй экземпляр письменного ответа хранится с карточкой личного приема гражданина.

59. В отделе документационного обеспечения ведутся архивы карточек личного приема граждан, принятых главой города Енисейска:

1) архив оригиналов карточек личного приема граждан главой города Енисейска.

Архив формируется из оригиналов карточек личного приема граждан, копии письменного обращения гражданина (при наличии), копии письменного ответа гражданину по результатам личного приема, документов и материалов, касающихся рассмотрения обращения, уведомления гражданина о продлении рассмотрения обращения;

2) электронный архив в 1 С.

Электронный архив формируется из электронных образов карточек личного приема граждан, письменных обращений граждан, документов и материалов, касающихся рассмотрения обращений, уведомлений заявителям о продлении срока рассмотрения обращений, письменных ответов граждан по результатам личного приема.

VII. Прием письменных и устных обращений граждан осуществляется работниками отдела документационного обеспечения администрации города

60. Прием письменных и устных обращений граждан на имя главы города и заместителей главы города работниками отдела документационного обеспечения администрации города осуществляется в соответствии с Положением об отделе, утвержденным постановлением администрации от 18.03.2019 № 54-п, в кабинете 2-2 и приемной администрации, расположенными на втором этаже здания администрации города Енисейска по адресу: Ленина ул., 113 г. Енисейск, в рабочие дни с 9-00 до 17-00, выходные дни - суббота, воскресенье.

61. Помещения для приема должны соответствовать требованиям доступности для граждан с ограниченными физическими возможностями, обеспечения общественной и пожарной безопасности, недопущения разглашения сведений, содержащихся в устных обращениях граждан, а также отвечать санитарно-эпидемиологическим требованиям.

В помещениях оборудуются:

- 1) рабочие места работников, ведущих прием письменных и устных обращений граждан;
- 2) место для оформления гражданами письменных обращений;
- 3) место для приема письменных обращений;
- 4) место для граждан, ожидающих прием работниками (количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для размещения граждан в помещении);
- 5) место для информирования граждан;
- 6) туалетная комната.

Помещение оснащается столами, стульями, канцелярскими принадлежностями, средствами связи (телефоном), кулером с питьевой водой.

62. В целях обеспечения права граждан на обращение в нерабочее время, выходные и праздничные дни на фасаде администрации города у входа размещается ящик для письменных обращений. Выемка корреспонденции осуществляется работниками в рабочие дни в 9.00 и 17.00.

63. Для ознакомления граждан с текущей информацией о деятельности администрации города, в том числе о порядке работы администрации, порядке личного приема граждан, условиях и порядке получения информации, в помещении администрации города на 1 этаже здания размещаются информационные стенды и (или) другие технические средства аналогичного назначения.

64. В ходе приема граждан, а также при обращении граждан по телефону работники отдела документационного обеспечения консультируют обратившихся граждан:

- 1) о полномочиях главы города и администрации города;
- 2) о порядке и сроках рассмотрения письменных и устных обращений;
- 3) о порядке, месте и времени проведения личного приема граждан;

4) о ходе рассмотрения обращения (дате регистрации, регистрационном номере, о направлении обращения на рассмотрение должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов);

5) о порядке обжалования принятого по обращению решения или действия (бездействия) должностных лиц в связи с рассмотрением обращения.

Консультации предоставляются при обращении гражданина лично, с использованием телефонной связи и информационных систем общего пользования.

65. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности работника отдела документационного обеспечения принявшего телефонный звонок.

При невозможности работника отдела документационного обеспечения самостоятельно ответить на поставленные вопросы гражданину сообщается номер справочных телефонов структурного подразделения администрации, по которому ему следует обратиться в соответствии с компетенцией.

66. Работники отдела документационного обеспечения принимают от граждан письменные обращения.

При приеме письменного обращения работники отдела документационного обеспечения проверяют оформление обращения в соответствии с требованиями статьи 7 Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ к письменным обращениям, знакомятся с содержанием обращения, при этом гражданину оказывается содействие в правильном указании названия должности, фамилии, имени, отчества адресата (в именных обращениях), названий органов (в адресных обращениях), при необходимости гражданину предлагается устранить выявленные замечания по обращению.

Работник отдела документационного обеспечения на втором экземпляре письменного обращения или ксерокопии обращения проставляет штамп о принятии письменного обращения, расписывается в получении обращения, указывает дату и время принятия обращения, ставит свою подпись.

После принятия письменного обращения оно регистрируется в 1С.

67. В случае если гражданин совершает действия, представляющие непосредственную угрозу для жизни и здоровья окружающих, работник отдела документационного обеспечения вызывает сотрудника полиции и, при необходимости, работников скорой медицинской помощи.

VIII. Порядок рассмотрения запросов в устной форме, поступивших в отдел документационного обеспечения администрации

68. В отделе документационного обеспечения организуется работа по приему и рассмотрению запросов в устной форме в режиме справочной телефонной службы (далее – справочная телефонная служба)

Телефоны справочной телефонной службы: (839-195) 2-24-00, (839-195) 2- работают в рабочие дни с 9-00 до 17-00.

69. Гражданин, обратившийся в справочную телефонную службу, указывает:

номер телефона и (или) факса для уточнения содержания запроса; фамилию, имя, отчество, либо наименование организации, общественного объединения, государственного органа, органа местного самоуправления, запрашивающих информацию.

Анонимные запросы не рассматриваются.

Работники отдела документационного обеспечения, обеспечивающие деятельность справочной телефонной службы, вправе:

1) уточнять запрашиваемую информацию в целях предоставления заявителю более полной информации;

2) уточнить у заявителя:

его фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии);

его номер телефона и (или) номер факса;

наименование государственного органа, органа местного самоуправления либо должность лица, которое, по мнению заявителя, имеет отношение к рассмотрению его запроса или сообщения.

70. Поступившие в справочную телефонную службу устные запросы, подлежат регистрации в журнале в день поступления с указанием даты и времени поступления.

Запись в журнале содержит следующую информацию:

дата и время поступления устного запроса,

фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя;

номер телефона и (или) факса заявителя;

содержание запрашиваемой информации в устном запросе

наименование государственного органа, органа местного самоуправления либо фамилия, имя, отчество должностного лица, в чьей компетенции находится рассмотрение поступившего вопроса;

иная информация, представленная заявителем в целях рассмотрения его устного запроса.

71. Устные запросы обрабатываются работниками отдела документационного обеспечения, обеспечивающими деятельность справочной телефонной службы, в день поступления устных запросов.

72. Гражданину, направившему устный запрос, на его номер телефона и (или) факса предоставляется запрашиваемая справочная информация либо сообщаются номера справочных телефонов и другая контактная информация о государственных органах или органах местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение содержащихся в устном запросе вопросов.

73. На устные запросы граждан, поступившие в справочную телефонную службу, предоставляется информация:

1) о режиме работы администрации,

2) о порядке проведения личного приема граждан в администрации, в структурных подразделениях администрации;

3) о порядке и сроках рассмотрения письменных и устных обращений и запросов граждан;

- 4) о фамилии, имени и отчестве должностных лиц, к полномочиям которых отнесены организация личного приема граждан и обеспечение рассмотрения обращений в администрации, в структурных подразделениях администрации;
- 5) о регистрационном номере поступившего обращения и запроса, в какой орган местного самоуправления или какому должностному лицу оно направлено на рассмотрение;
- 6) о почтовых адресах и номерах справочных телефонов структурных подразделений администрации;
- 7) о порядке обжалования действий (бездействия) должностных лиц и уполномоченных лиц, связанных с рассмотрением обращений и запросов.

74. Информация на устные запросы не предоставляется в соответствии со статьей 20 Федерального закона от 09.02.2009 N 8-ФЗ.

75. Контроль за рассмотрением устных запросов, осуществляет отдел документационного обеспечения администрации в пределах своей компетенции.

Контроль за рассмотрением устных запросов, поступивших в структурные подразделения администрации осуществляют их руководители.

IX. Анализ обращений граждан, а также результатов рассмотрения обращений и принятых по ним мер

76. Анализ вопросов, содержащихся в обращениях граждан, осуществляется на основе типового общероссийского тематического классификатора обращений граждан организаций и общественных объединений, утвержденного заместителем Руководителя Администрации Президента Российской Федерации 28.06.2013 N А1-3695в.

77. Отдел документационного обеспечения администрации анализирует содержание поступивших в администрацию письменных и устных обращений граждан, результаты рассмотрения обращений и принятые по обращениям меры.

По результатам анализа вопросов, содержащихся в обращениях главе города, представляются:

- 1) периодические (ежеквартальные и годовые) информационно-статистические обзоры рассмотренных за отчетный период обращений граждан, отображающие обобщенную информацию по обращениям граждан и вопросам, содержащимся в обращениях, поступившим в течение отчетных квартала и года, а также по результатам их рассмотрения и принятым по обращениям мерам;
- 2) оперативные и тематические информационные обзоры обращений граждан и вопросов, содержащихся в обращениях граждан, рассмотренных в отчетном периоде, освещающие эффективность деятельности администрации города в отдельных сферах по проблемным вопросам, имеющим большой общественный резонанс и требующим безотлагательного реагирования.

78. Периодические обзоры по обращениям граждан и информация о результатах рассмотрения обращений и принятых по обращениям мерах

ежеквартально размещаются на официальном Интернет – портале органов местного самоуправления г. Енисейска.

Х. Порядок обжалования решений или действий (бездействия) должностных лиц администрации

79. Гражданин вправе обратиться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) должностных лиц в связи с рассмотрением обращений:

- 1) заместителей главы города Енисейска – к главе города Енисейска;
- 2) руководителей структурных подразделений администрации - к главе города Енисейска, заместителям главы города, осуществляющим непосредственную координацию деятельности соответствующих структурных подразделений администрации в соответствии с их полномочиями.

80. Гражданин вправе обратиться с жалобой в письменной форме или в форме электронного документа и лично на личном приеме.