

РЕГЛАМЕНТ работы с обращениями граждан в администрации города Пятигорска

1. Общие положения

1.1. Настоящий Регламент определяет порядок работы с обращениями граждан (далее - обращения) и их приема в администрации города Пятигорска, правила регистрации, учета и контроля за их исполнением, а также порядок отчетности о работе с обращениями.

1.2. Работа с обращениями в администрации города Пятигорска (далее - администрация города) осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 2 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, Уставом (Основным законом) Ставропольского края, Законом Ставропольского края от 12 ноября 2008 года № 80-кз «О дополнительных гарантиях права граждан Российской Федерации на обращение в Ставропольском крае», Уставом муниципального образования города-курорта Пятигорска, Положением об Отделе по работе с обращениями граждан администрации города Пятигорска (далее - Отдел) и настоящим Регламентом.

1.3. Регламент регулирует исполнение функции по рассмотрению обращений граждан, адресованных в администрацию города Пятигорска, определяет порядок, сроки рассмотрения индивидуальных и коллективных письменных и устных обращений граждан и исполнение поручений должностных лиц исполнительной власти Ставропольского края по разрешению вопросов, поставленных в обращениях.

1.4. Обращения поступают в администрацию города от граждан лично, а также путем направления индивидуальных и коллективных обращений и сообщений в форме электронного документа по информационным системам общего пользования.

1.5. Письменные обращения граждан принимаются при проведении выездных приемов граждан по личным вопросам членами Правительства и руководителями органов исполнительной власти Ставропольского края, а также других мероприятий с участием граждан, проводимых государственными органами, органами местного самоуправления или должностными лицами.

2. Прием и регистрация письменных обращений

2.1. Делопроизводство по обращениям в администрации города ведется отдельно от иного служебного делопроизводства и возлагается на Отдел по работе с обращениями граждан администрации города Пятигорска (далее - Отдел по работе с обращениями граждан). За организацию работы с обращениями граждан в администрации города ответственность несет Глава города Пятигорска.

2.2. Все поступающие в адрес Главы города Пятигорска и заместителей главы администрации города письменные, устные обращения граждан, а также обращения в форме электронного документа в обязательном порядке принимаются, учитываются, регистрируются в системе электронного документооборота и делопроизводства «Дело» (далее СЭДД «Дело») в течение трех дней с момента поступления.

2.3. При регистрации, в регистрационную карточку СЭДД «Дело» (далее - РК СЭДД «Дело») вносится фамилия и инициалы заявителя (в именительном падеже), почтовый и/или электронный адрес заявителя, состав (количество листов), краткое содержание, дата и номер сопроводительного письма (если таковые имеются) и ответственный исполнитель. Адрес заявителя заполняется с соблюдением порядка, общепринятого при заполнении почтовой корреспонденции. При указании в обращении приложений к нему, делается отметка о количестве листов. На экземпляре заявителя ставится отметка о соответствии приложенных документов.

Исходя из сути обращения, проставляется шифр классификатора, утвержденного Управлением Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан. Тематический шифр должен соответствовать аннотации. Если в письме ставится несколько вопросов, то по каждому из них проставляется соответствующий шифр.

2.4. Регистрационный номер поступившего обращения указывается в регистрационном штампе, место проставления и форма определяется ГОСТом 6.30-2003. Регистрационный номер состоит из:

индекса 08-, порядкового регистрационного номера и первой буквы фамилии заявителя (например: 08-235-В, 08-235-Ан - если поступило анонимное обращение, 08-235-Кол - если поступило коллективное обращение);

индекса ТД-, порядкового регистрационного номера (например ТД-235 – если обращение поступило на «Телефон Доверия Главы города Пятигорска»).

После исполнения обращения и при направлении ответа автору, исходящим номеров этого ответа является входящий номер, присвоенный обращению при его регистрации.

2.5. Если письменное обращение подписано двумя и более авторами, то такое обращение считается коллективным, и в РК СЭДД «Дело» ставится

соответствующая отметка (Кол).

2.6. Обращения граждан, поступившие в адрес иных органов власти и должностных лиц и направленные в администрацию города в соответствии с их компетенцией, регистрируются так же, как письма граждан, адресованные непосредственно в администрацию города или Главе города Пятигорска.

Кроме этого, в РК СЭДД «Дело» вносятся сведения о том, откуда поступило обращение, номер и дата сопроводительного письма, состав (количество листов), а также тематический шифр.

2.7. Поступившее обращение проверяется на повторность. Повторными обращениями считаются предложения, заявления, жалобы, поступившие от одного и того же лица, по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не согласен с принятым по его обращению решением. При необходимости повторные письма ставятся на контроль. Обращения одного и того же автора и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными. Не считаются повторными обращения одного и того же автора, но по разным вопросам, а также многократные по одному и тому же вопросу, по которому автору давались исчерпывающие ответы соответствующими компетентными органами.

Повторным обращениям граждан при их поступлении присваивается очередной регистрационный номер, а в соответствующей графе РК СЭДД «Дело» указывается регистрационный номер первого обращения.

2.8. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации города, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, когда текст письменного обращения не поддается прочтению.

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 или соответствующему должностному лицу с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, когда текст письменного обращения не поддается прочтению.

2.9. Информация о регистрации письменного обращения, а также должностном лице, которому поручено его рассмотрение, предоставляется заявителю в устной форме, при непосредственном обращении в Отдел по работе с обращениями граждан, а также по телефону.

2.10. При личном обращении и подаче письменного заявления в администрацию города на втором экземпляре, при его наличии, проставляется отметка о получении, дата поступления, указывается Ф.И.О.

специалиста Отдела по работе с обращениями граждан принявшего обращение и при наличии технической возможности, в соответствии с частью 2 статьи 8 Федерального закон от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» входящий регистрационный номер органа, в который поступило обращение.

2.11. Возврат документов и материалов либо их копий, прилагаемых к письменному обращению, осуществляется по требованию заявителя и выдается ему под роспись.

3. Порядок рассмотрения и хранения обращений граждан также полученные по информационным системам общего пользования

3.1. Все письменные обращения, а также обращения полученные по информационным системам общего пользования, поступившие в администрацию города, рассматриваются Главой города Пятигорска или заместителями главы администрации. Резолюция оформляется в РК СЭДД «Дело» или может быть оформлена и на самом обращении.

3.2. В состав резолюции входят следующие элементы:

- фамилия и инициалы должностного лица или лиц, которым дается поручение;
- содержание поручения;
- срок исполнения поручения.

При наличии в резолюции нескольких исполнителей указывается ответственный исполнитель либо им считается лицо, указанное в резолюции первым. Резолюция подписывается Главой города Пятигорска или заместителями главы администрации, рассматривающими обращение.

3.3. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

3.4. Ответ не требуется, если по результатам рассмотрения обращения принят правовой акт, экземпляр которого направляется гражданину. Если на обращение дается промежуточный ответ, в тексте указывается срок окончательного решения вопроса.

3.5. При необходимости исполнитель может составить справку о результатах рассмотрения обращения (например, если ответ гражданину дан по телефону или в ходе личного приема, и письменного ответа не требуется).

Подлинники документов, приложенные к обращению, подлежат обязательному возврату в Отдел по работе с обращениями граждан. В случае принятия правового акта администрации города Пятигорска возвращается копия обращения.

3.6. В случае утраты письменных обращений, зарегистрированных в администрации города, Главой города Пятигорска или заместителем главы администрации, управляющим делами администрации города, принимается решение о назначении служебного расследования, определяются порядок и

сроки его проведения.

3.7. Ответы на обращения подписываются Главой города Пятигорска или заместителями главы администрации города, а также должностными лицами, ответственными за рассмотрение обращения:

начальниками управлений и отделов администрации города;
начальниками муниципальных учреждений и муниципальных унитарных предприятий.

3.8. Обращение считается исполненным, если:

решены вопросы, поставленные в обращении;
разъяснены вопросы, поставленные в обращении, в соответствии с действующим законодательством;
обращение направлено в другие органы государственной власти, в компетенцию которых входит решение вопросов, поставленных в обращении;
отказано в решении вопросов, поставленных в обращении, в соответствии с действующим законодательством;
прекращена переписка с заявителем в соответствии с действующим законодательством.

Ответ на обращение, поступившее в администрацию города, направляется по почтовому и/или электронному адресу, указанному в обращении. Дата отправки, фамилия и адрес корреспондента, а также регистрационный номер письма вносятся в реестр отправки почтовой корреспонденции. В случае получения ответа заявителем на руки, на копии ставится соответствующая отметка и роспись заявителя.

3.9. Дела по письмам и обращениям граждан хранятся в администрации города в течение 5 лет. Оформление дел для архивного хранения осуществляется в соответствии с Приказом Федерального архивного агентства от 20 декабря 2019 года № 236 «Об утверждении Перечня типовых управленческих архивных документов, образующихся в процессе деятельности государственных органов, органов местного самоуправления и организаций, с указанием сроков их хранения».

4. Порядок рассмотрения отдельных обращений

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

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

решения.

4.3. При получении обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, специалисты Отдела по работе с обращениями граждан вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

4.4. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в орган власти или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

4.5. В случае, если в обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, Глава города или заместитель главы администрации города вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в администрацию города или Главе города, и ответ был дан за подписью последнего. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

4.6. 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.

4.7. В случае поступления обращения содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте 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.

5. Работа с обращениями, поставленными на контроль

5.1. Все обращения граждан, в которых сообщается о конкретных нарушениях их законных прав и интересов, ставятся на особый контроль. При решении вопроса о постановке обращения на контроль в обязательном порядке учитывается то, что контроль за рассмотрением обращений должен преследовать такие цели как устранение недостатков в работе администрации

города и должностных лиц администрации города, получение материалов для аналитических записок и информации, выявление принимавшихся ранее мер либо получение справки по вопросу, с которым автор обращается неоднократно.

5.2. Особый контроль также осуществляется за:

выполнением поручений по обращениям граждан с личного приема Главы города и заместителей главы администрации;
исполнением обращений, взятых на контроль краевыми и федеральными органами власти.

5.3. Контроль за своевременным рассмотрением обращений граждан в администрации города возлагается на заместителя главы администрации города, управляющего делами администрации города, заведующего Отделом по работе с обращениями граждан администрации города Пятигорска, которые обязаны обеспечивать своевременное, правильное и полное рассмотрение обращений и исполнение решений, принятых по ним.

5.4. Обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются. Контроль завершается только после вынесения решения и принятия исчерпывающих мер по разрешению содержащихся в них вопросов. Решение о снятии с контроля обращений, направленных в адрес Главы города Пятигорска, принимает Глава города Пятигорска или заместители главы администрации города.

5.5. Срок исполнения обращения определяется в соответствии с действующим законодательством, обращение рассматривается в течение 30 дней. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Глава города Пятигорска либо уполномоченное на то должностное лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

6. Организация личного приема граждан

6.1. Личный прием граждан в администрации города проводится Главой города Пятигорска и заместителями главы администрации города согласно Графика приема граждан Главой города Пятигорска и заместителями главы администрации города Пятигорска. Предварительная беседа с гражданами и запись на личный прием проводятся ежедневно заведующим Отделом по работе с обращениями граждан. Помимо организации приема граждан заведующий Отделом и специалисты Отдела по работе с обращениями граждан оказывают консультативно-правовую помощь. Информация о месте приема, дате и времени доводится до сведения граждан.

6.2. Право на личный прием в первоочередном порядке имеют:

ветераны Великой Отечественной войны;
ветераны боевых действий на территории СССР, на территории Российской Федерации и территориях других государств;
инвалиды, их законные представители по вопросам, касающимся представляемых ими инвалидов;
родители или иные законные представители детей-инвалидов;
граждане, подвергшиеся воздействию радиации вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС;
иные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации

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

6.4. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина, установленного образца, где указываются его фамилия, имя, отчество, место работы, адрес и номер телефона.

6.5. 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.

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

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

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

6.9. Поручение, данное Главой города Пятигорска или заместителями главы администрации города в ходе личного приема, должно исполняться в сроки, установленные Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

7. Организация работы обращений, поступивших по информационным системам общего пользования

7.1. Обращения, поступившие в администрацию города по информационным системам общего пользования (интернет-сайт, электронная почта и т.д.), распечатываются на бумажный носитель и подлежат рассмотрению в порядке, установленном настоящим Регламентом.

8. Организация работы «Телефона доверия Главы города Пятигорска»

8.1. «Телефон доверия Главы города Пятигорска» (далее - «Телефон доверия») установлен в Отделе по работе с обращениями граждан (номер телефона 33-47-53). Организация работы с обращениями граждан по «Телефону доверия» осуществляется Отделом по работе с обращениями граждан.

8.2. Специалисты Отдела по работе с обращениями граждан осуществляют ежедневную регистрацию звонков граждан на «Телефон доверия» в СЭДД «Дело», подготавливают информацию для ознакомления Главы города о содержании обращения на бумажном носителе, с последующим направлением обращения на рассмотрение в соответствующие структурные подразделения и в иные организации города, по вопросам их компетенции, согласно резолюции Главы города Пятигорска.

8.3. Решения по обращениям, поступившим по «Телефону доверия» принимаются в течение 7 дней. В случае если факты, содержащиеся в обращениях, требуют дополнительной проверки, решения по ним принимаются не позднее чем в 30 дневный срок.

8.4. Заведующий Отделом по работе с обращениями граждан осуществляет контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан по «Телефону доверия», информирует Главу города Пятигорска и заместителей главы администрации города о количестве и характере обращений, поступающих на «Телефон доверия» и о результатах их рассмотрения, а также анализирует и обобщает обращения граждан с целью выявления и устранения причин, вызывающих обоснованные жалобы.

9. Анализ и обобщение вопросов, поднимаемых в обращениях

9.1. Заведующий Отделом по работе с обращениями граждан должен систематически анализировать поступающую корреспонденцию с целью своевременного выявления и устранения причин, порождающих нарушения прав и охраняемых законом интересов граждан.

10. Ответственность за нарушение настоящего Регламента.

10.1. Лица, виновные в нарушении настоящего Регламента, несут ответственность, в соответствии с действующим законодательством.