Документ предоставлен [КонсультантПлюс](http://www.consultant.ru)

АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА БЕРЕЗНИКИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 25 апреля 2012 г. N 499

ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПОРЯДКА ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ

ГРАЖДАН В АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДА БЕРЕЗНИКИ

Список изменяющих документов

(в ред. Постановлений Администрации г. Березники

от 03.04.2015 [N 597](consultantplus://offline/ref=ACD28F55944E55371AC260B493603285FA459FD42C4A01F686334E22A2711A43CA072FADDA25E66D0DA65698u8a5H), от 30.07.2015 [N 1630](consultantplus://offline/ref=ACD28F55944E55371AC260B493603285FA459FD42C4A03F6823D4E22A2711A43CA072FADDA25E66D0DA65698u8a5H))

В соответствии с Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=ACD28F55944E55371AC27EB9850C6588F346C9DA28410AA3DA604875FD211C168A4729F89961EB6Du0aEH) от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", в целях повышения результативности и качества, открытости и доступности исполнения работы по рассмотрению обращений граждан администрация города Березники постановляет:

1. Утвердить прилагаемый [Порядок](#P31) организации работы с обращениями граждан в администрации города Березники.

2. Опубликовать настоящее Постановление в официальном печатном издании и разместить на официальном сайте администрации города в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

3. Постановление вступает в силу со дня официального опубликования.

4. Контроль за исполнением Постановления возложить на начальника управления по связям с общественностью администрации города Вербицкую Н.Н.

Глава города

С.П.ДЬЯКОВ

УТВЕРЖДЕН

Постановлением

администрации города

от 25.04.2012 N 499

ПОРЯДОК

ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В АДМИНИСТРАЦИИ

ГОРОДА БЕРЕЗНИКИ

Список изменяющих документов

(в ред. Постановлений Администрации г. Березники

от 03.04.2015 [N 597](consultantplus://offline/ref=ACD28F55944E55371AC260B493603285FA459FD42C4A01F686334E22A2711A43CA072FADDA25E66D0DA65698u8a5H), от 30.07.2015 [N 1630](consultantplus://offline/ref=ACD28F55944E55371AC260B493603285FA459FD42C4A03F6823D4E22A2711A43CA072FADDA25E66D0DA65698u8a5H))

I. Общие положения

1.1. Порядок организации работы с обращениями граждан в администрации города Березники (далее - Порядок) разработан в целях повышения результативности, качества, открытости и доступности исполнения работы по рассмотрению обращений граждан. Порядок определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при осуществлении полномочий по рассмотрению обращений граждан в администрации города Березники.

1.2. Исполнение функции по рассмотрению обращений граждан в администрации города осуществляется в соответствии с:

[Конституцией](consultantplus://offline/ref=ACD28F55944E55371AC27EB9850C6588F046C6DC261F5DA18B3546u7a0H) Российской Федерации;

федеральными законами от 02.05.2006 [N 59-ФЗ](consultantplus://offline/ref=ACD28F55944E55371AC27EB9850C6588F346C9DA28410AA3DA604875FDu2a1H) "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", от 06.10.2003 [N 131-ФЗ](consultantplus://offline/ref=ACD28F55944E55371AC27EB9850C6588F347C5D92E400AA3DA604875FD211C168A4729FFu9a9H) "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации";

(в ред. [Постановления](consultantplus://offline/ref=ACD28F55944E55371AC260B493603285FA459FD42C4A01F686334E22A2711A43CA072FADDA25E66D0DA65698u8a6H) Администрации г. Березники от 03.04.2015 N 597)

[Уставом](consultantplus://offline/ref=ACD28F55944E55371AC260B493603285FA459FD42C4A00F280354E22A2711A43CA072FADDA25E66D0DA6549Cu8a7H) муниципального образования "Город Березники";

Постановлением администрации города от 02.08.2010 N 1200 "О распределении обязанностей между главой города и заместителями главы администрации".

1.3. Обращения граждан, в которых содержится информация о коррупционных правонарушениях, рассматриваются с учетом Федерального [закона](consultantplus://offline/ref=ACD28F55944E55371AC27EB9850C6588F347C5D92B4F0AA3DA604875FDu2a1H) от 25.12.2008 N 273-ФЗ "О противодействии коррупции".

1.4. Порядок не распространяется на документы и материалы (исковые заявления, жалобы, отзывы и др.), направленные в администрацию города в порядке судебного разбирательства.

1.5. Работа с обращениями граждан является прямой служебной обязанностью должностных лиц администрации города (главы города, заместителей главы администрации, руководители структурных подразделений администрации города, обладающих правами юридического лица (далее - руководители администрации города).

(в ред. [Постановления](consultantplus://offline/ref=ACD28F55944E55371AC260B493603285FA459FD42C4A03F6823D4E22A2711A43CA072FADDA25E66D0DA65698u8a6H) Администрации г. Березники от 30.07.2015 N 1630)

1.6. Работники администрации города, осуществляющие работу с обращениями граждан в порядке исполнения поручений руководителей администрации города или в порядке исполнения обязанностей (в объеме, установленном их должными инструкциями), являются уполномоченными лицами и несут установленную законодательством Российской Федерации ответственность за своевременность, полноту и правильность рассмотрения обращений граждан.

1.7. При рассмотрении обращений не допускается разглашение содержащихся в них сведений, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений направление письменного обращения или запроса в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, предоставление запрашиваемой информации.

1.8. Руководители администрации города и уполномоченные лица в пределах своих полномочий обязаны обеспечить:

всестороннее и объективное рассмотрение обращений и предоставление гражданам достоверных сведений;

соблюдение сроков и порядка рассмотрения обращений;

систематический анализ обращений для выявления и устранения причин, порождающих нарушение прав граждан, а также для совершенствования работы администрации города.

1.9. Исполнение функции по рассмотрению обращений граждан осуществляется бесплатно.

1.10. Результатом исполнения функции по рассмотрению обращений граждан является:

направление ответа по существу поставленных в обращении гражданина вопросов в сроки, установленные действующим законодательством Российской Федерации;

уведомление гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, организацию или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

В ответах на обращения граждан не допускается:

взаимоисключающая по содержанию информация;

формальный подход к решению поставленных вопросов;

отсутствие информации о мерах, принятых с целью устранения выявленных недостатков;

отсутствие аргументов, если заявитель получает отказ.

1.11. Методическое руководство и контроль за соблюдением настоящего Порядка осуществляет отдел по работе с населением и обращениями граждан управления по связям с общественностью администрации города (далее - отдел).

II. Требования к порядку исполнения функции по рассмотрению

обращений граждан

2.1. Порядок информирования об исполнении функции по рассмотрению обращений граждан:

2.1.1. информация об исполнении функции по рассмотрению обращений граждан в администрации города предоставляется:

с использованием средств массовой информации, электронного информирования;

посредством размещения в информационных системах общего пользования, в том числе в информационно-телекоммуникационной сети Интернет;

на информационных стендах в структурных подразделениях администрации города;

2.1.2. информация о времени личного приема граждан размещается на официальном интернет-сайте муниципального образования "Город Березники", а также на информационных стендах в структурных подразделениях администрации города;

2.1.3. местонахождение администрации города Березники:

площадь Советская, дом 1, г. Березники, 618417;

контактные телефоны (телефоны для справок): 8(3424) 26-76-90, 26-24-04;

интернет-адрес: www.admbrk.ru;

адрес электронной почты: gorod@berezniki.perm.ru;

2.1.4. гражданин имеет право на получение сведений о прохождении процедур по рассмотрению его обращения при помощи телефонной связи, средств Интернета, электронной почты, путем личного обращения в администрацию города либо иной доступной связи;

2.1.5. граждане вправе получать информацию о:

специалистах и должностных лицах администрации города, которым поручено рассмотрение обращения;

направлении обращения на рассмотрение в другой государственный орган, организацию или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией;

невозможности рассмотрения обращения с указанием оснований для этого;

продлении сроков рассмотрения обращения с указанием оснований для этого;

2.1.6. основными требованиями к информированию граждан о порядке исполнения функции по рассмотрению обращений граждан являются:

достоверность представляемой информации;

четкость в изложении информации;

полнота информирования;

доступность получения информации;

2.1.7. при ответах на телефонные звонки и устные обращения граждан уполномоченные лица и руководители администрации города подробно и в корректной форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании структурного подразделения администрации города, в которое позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего звонок.

При невозможности уполномоченного лица или руководителя администрации города, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

2.2. Порядок рассмотрения отдельных обращений:

2.2.1. если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается;

2.2.2. если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение по компетенции, о чем в течение 7 дней сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый (электронный) адрес поддаются прочтению;

2.2.3. если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией в течение 1 дня с даты регистрации обращения;

2.2.4. если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, должностное лицо администрации города оставляет обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщает гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом на обращение;

2.2.5. 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, руководитель администрации города принимает решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее поступившие обращения направлялись в один и тот же орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу администрации города. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение;

2.2.6. обращения граждан, в которых обжалуются судебные решения, подлежат возврату авторам обращений с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

2.2.7. 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;

2.2.8. ответ на обращение не дается, если от автора до окончания срока рассмотрения обращения поступило заявление о прекращении рассмотрения данного обращения;

2.2.9. в ходе личного приема руководителем администрации города гражданину отказывают в дальнейшем рассмотрении обращения по следующим причинам:

если гражданину ранее направлялся ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

гражданином не приводятся новые доводы или обстоятельства.

2.3. Принимаются к сведению, учитываются в статистических данных, информационных отчетах, подлежат списанию в дело о принятии к сведению изложенной информации следующие письменные обращения:

не содержащие конкретных предложений, заявлений или жалоб;

не содержащие сведений о нарушенном праве гражданина (объединения граждан) и основанные на общих рассуждениях автора по проблемам внутренней и внешней политики государства;

коммерческие предложения, связанные с рекламой товаров и услуг.

2.4. На обращения, которые не являются заявлениями, жалобами или не содержат конкретных предложений или просьб (в том числе стандартные поздравления, соболезнования, письма, присланные для сведения, и так далее), ответы не даются.

2.5. Срок исполнения функции по рассмотрению обращений граждан:

2.5.1. срок рассмотрения обращения гражданина не должен превышать 30 календарных дней с момента регистрации обращения. Сроки рассмотрения обращения исчисляются в календарных днях со дня регистрации обращения. Если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, то днем окончания этого срока считается предшествующий ему рабочий день;

2.5.2. в исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, в государственный орган, иные органы или должностному лицу срок рассмотрения обращений граждан может быть продлен руководителем администрации города, но не более чем на 30 календарных дней с обязательным уведомлением гражданина, направившего обращение;

2.5.3. руководителями администрации города могут устанавливаться сокращенные сроки рассмотрения обращений;

2.5.4. если вопрос, поставленный в обращении, не находится в компетенции администрации города, обращение в течение 7 календарных дней пересылается по принадлежности в орган, компетентный решать данный вопрос, с уведомлением об этом гражданина, направившего обращение.

2.6. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о гражданах руководителем администрации города одновременно ведется прием только одного гражданина, за исключением случаев коллективного обращения граждан.

III. Административные процедуры

3.1. Исполнение функции по рассмотрению письменных обращений граждан включает следующие административные процедуры:

прием и регистрация обращения;

направление обращения должностному лицу по компетенции;

рассмотрение обращения;

направление ответа гражданину;

оформление дела по обращению;

анализ обращений граждан;

3.1.1. прием и регистрация обращения:

3.1.1.1. основанием для начала исполнения функции по рассмотрению письменных обращений является поступление и регистрация обращения гражданина в администрацию города;

3.1.1.2. обращение может поступать в администрацию города одним из следующих способов:

почтовым отправлением;

посредством факсимильной связи;

по электронной почте с использованием иных средств связи (электронные обращения, в том числе через официальный сайт администрации города в информационно-телекоммуникационной сети Интернет и другие интернет-порталы);

лично от гражданина или иного лица по доверенности гражданина;

нарочным;

3.1.1.3. Отделом с использованием программного комплекса "Автоматизация делопроизводства", регистрационных журналов в электронном виде осуществляется прием и регистрация всех обращений граждан, поступающих в администрацию города на имя главы города, заместителей главы администрации, в структурные подразделения администрации города без прав юридического лица, расположенные в здании администрации города, и их первичная обработка, то есть определение содержания вопросов обращения, внесение обращения в базу данных с присвоением регистрационного номера, проверка обращения на повторность, не позднее трех календарных дней после их поступления;

(пп. 3.1.1.3 в ред. [Постановления](consultantplus://offline/ref=ACD28F55944E55371AC260B493603285FA459FD42C4A01F686334E22A2711A43CA072FADDA25E66D0DA65698u8a7H) Администрации г. Березники от 03.04.2015 N 597)

3.1.1.4. делопроизводство по обращениям граждан в администрации города ведется отдельно от других видов делопроизводства;

3.1.1.5. обращения, поступающие на рассмотрение в администрацию города по интегрированной системе электронного документооборота (далее - ИСЭД), рассматриваются с использованием ИСЭД в установленном порядке;

3.1.1.6. письменное обращение гражданина, обратившегося в администрацию города, должно содержать:

наименование - администрация города (подразделение администрации города), либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии);

почтовый адрес (электронный адрес), по которому должны быть направлены ответ на обращение, уведомление о получении и рассмотрении обращения либо его переадресации;

суть предложения, заявления, жалобы;

личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин может прилагать к письменному обращению документы и материалы либо их копии;

3.1.1.7. гражданину, обратившемуся с письменным заявлением в администрацию города, выдается копия обращения с указанием даты приема обращения и сообщается телефон для справок;

3.1.1.8. на впервые поступившее обращение заполняется алфавитно-учетная карточка.

На коллективное обращение алфавитно-учетная карточка заполняется по фамилии гражданина, которому будет направлен ответ;

3.1.1.9. присваиваемый обращению регистрационный номер состоит из двух частей. Первая часть (неизменная) - индекс дела по номенклатуре отдела, вторая часть обозначает порядковый номер алфавитно-учетной карточки;

3.1.1.10. входящий регистрационный номер закрепляется за обращением и сохраняется при регистрации ответа на обращение. В ходе рассмотрения обращения вся переписка по нему, в том числе при движении обращения внутри администрации города, осуществляется за одним номером, присвоенным ему отделом при регистрации. Соответствующие сведения вносятся в учетные формы;

3.1.1.11. обращения от одного и того же гражданина по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения его предыдущего обращения, считаются первичными и подлежат приобщению к ранее поступившим материалам.

Срок рассмотрения обращения в этом случае соответствует сроку рассмотрения первого обращения. При этом в ответе обязательна ссылка на все поступившие обращения;

3.1.1.12. повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если:

гражданин не удовлетворен данным ему ответом администрации города по первоначальному обращению;

со времени подачи первого обращения истек установленный срок рассмотрения;

3.1.1.13. повторное обращение регистрируется так же, как первичное, с отметкой о повторности в учетной форме.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин может прилагать к письменному обращению документы и материалы либо их копии;

3.1.1.14. прошедшие регистрацию обращения граждан в тот же день или на следующий рабочий день направляются руководителю администрации города;

3.1.1.15. прием, первичная обработка и регистрация обращений, адресованных руководителям администрации города, осуществляется отделом;

3.1.1.16. обращения, не требующие доклада руководителям и вмешательства уполномоченных лиц (справочно-информационного характера), рассматриваются отделом и подписываются начальником управления по связям с общественностью администрации города;

3.1.1.17. с даты регистрации обращения гражданин имеет право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

3.1.1.18. результатом выполнения действий по приему, первичной обработке, регистрации обращений граждан является передача поступивших обращений граждан руководителю администрации города для дальнейшего рассмотрения;

3.1.2. направление обращения уполномоченному лицу или руководителю администрации города:

3.1.2.1. на стадии предварительной обработки поступивших обращений специалисты отдела производят отбор обращений граждан.

В случае если обращения граждан относятся к отдельным обращениям, указанным в [пункте 2.2 раздела II](#P95) настоящего Порядка, то отделом с учетом особенностей подготавливается письменный ответ с указанием причин отказа в рассмотрении обращения по существу вопросов, который подписывается руководителем администрации города либо начальником управления по связям с общественностью администрации города или уполномоченными лицами. Ответ подготавливается в течение семи рабочих дней со дня регистрации обращения;

3.1.2.2. после регистрации обращение в тот же день передается главе города либо заместителю главы администрации по компетенции на основании распределения обязанностей между главой города и заместителями главы администрации, утвержденного распоряжением администрации города;

(пп. 3.1.2.2 в ред. [Постановления](consultantplus://offline/ref=ACD28F55944E55371AC260B493603285FA459FD42C4A03F6823D4E22A2711A43CA072FADDA25E66D0DA65698u8a8H) Администрации г. Березники от 30.07.2015 N 1630)

3.1.3. рассмотрение обращения:

3.1.3.1. основанием для начала административной процедуры является поступление обращения руководителю администрации города по компетенции;

3.1.3.2. рассмотрение обращений граждан, содержащих вопросы защиты прав ребенка, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится безотлагательно;

3.1.3.3. руководитель администрации города:

определяет, относится ли к закрепленной за ним сфере деятельности рассмотрение поставленных в обращении вопросов;

определяет, относится ли решение поставленных в обращении вопросов к компетенции одного или нескольких должностных лиц;

определяет непосредственных исполнителей рассмотрения обращения;

дает необходимые поручения, в том числе о рассмотрении обращения с выездом на место;

3.1.3.4. резолюция руководителя администрации города оформляется на специальном бланке и включает в себя: фамилию и инициалы непосредственного исполнителя, содержание поручения, подпись автора, резолюции, дату;

3.1.3.5. если в соответствии с поручением руководителя администрации города обращение подлежит рассмотрению в нескольких структурных подразделениях администрации города, то подлинник обращения передается ответственному исполнителю, указанному в резолюции первым или с отметкой "Ответственный", копия - соисполнителю.

Решение, принятое по такому обращению, должно быть согласовано между всеми подразделениями, участвующими в рассмотрении. В случае возникновения разногласий окончательное решение принимает лицо, давшее поручение.

Ответственный исполнитель согласно резолюции руководителя администрации города осуществляет контроль за своевременным представлением ему запрашиваемых материалов и их содержанием для подготовки ответа гражданину. При этом ответственность за своевременное и качественное рассмотрение обращения в равной мере несут все исполнители, указанные в поручении;

3.1.3.6. запрещается направлять обращение на рассмотрение должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется обращением.

В случае если в соответствии с указанным запретом невозможно направление обращения на рассмотрение должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, обращение возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном законом порядке.

Письмо гражданину подписывается руководителем администрации города, принявшим решение о невозможности направления обращения на рассмотрение должностному лицу;

3.1.3.7. обращения передаются на исполнение через лиц, ответственных за делопроизводство.

В структурных подразделениях администрации города обращения учитываются с сохранением регистрационного номера, присвоенного обращению отделом;

3.1.3.8. обращения, переданные в структурные подразделения администрации города ошибочно, возвращаются лицами, ответственными за ведение делопроизводства, в тот же день в отдел.

Передача обращения из одного структурного подразделения в другое, минуя отдел, не допускается. Обращение передается с соответствующей отметкой в учетных формах;

3.1.3.9. при рассмотрении обращения, отнесенного к категории предложений, исполнитель определяет, какие конкретные рекомендации содержатся в обращении:

по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов;

по совершенствованию деятельности органов местного самоуправления;

по развитию общественных отношений;

по другим направлениям.

В отношении каждого предложения исполнитель оценивает возможность его принятия.

При проведении этой оценки учитываются следующие обстоятельства:

нормативное регулирование вопросов, на совершенствование которых направлено предложение;

необходимость внесения в случае принятия предложения изменений в нормативные документы;

наличие предложений, требующих изменения законодательства Российской Федерации, не относящихся к компетенции органа местного самоуправления;

возможность принятия предложения с точки зрения технологических особенностей процедур, порядков, правил, реализация которых потребуется в случае их принятия;

возможность принятия предложения с учетом других особенностей вопроса.

По результатам рассмотрения предложения гражданину подготавливается ответ. Если предложение не принято, гражданин извещается о причинах, по которым его предложение не может быть принято, если принято, то в какой форме и какие сроки оно будет реализовываться;

3.1.3.10. при рассмотрении обращения, отнесенного к категории заявления, исполнитель:

выделяет действие, на необходимость совершения которого гражданин указывает в целях реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц;

проводит анализ сообщения о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе администрации города и должностных лиц.

Исполнитель проверяет наличие законных оснований для совершения испрашиваемого действия и возможность его совершения. В ответе сообщается об удовлетворении или неудовлетворении заявления, совершении или несовершении испрашиваемого действия. Если оно не может быть совершено, приводятся соответствующие аргументы.

Если в результате проведенного соответствующего анализа подтвердились отмеченные в заявлении факты, указывающие на неправомерность каких-либо действий, несоответствие этих действий положениям и предписаниям нормативных документов и других документов, заявление признается обоснованным. В случае признания заявления обоснованным в ответе гражданину приносятся соответствующие извинения, перечисляются меры, которые применяются для устранения нарушений законов и иных нормативных актов, указанных недостатков, сроки их реализации.

Если заявление о нарушениях или недостатках признано необоснованным, в ответе даются разъяснения в отношении неправомерности предъявленных претензий;

3.1.3.11. при рассмотрении обращения, отнесенного к жалобе, исполнитель обязан определить обоснованность просьбы гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц. Для этого исполнитель:

выявляет наличие нарушения прав, свобод или законных интересов гражданина (других лиц), принадлежность прав, свобод и законных интересов, их вид, какими действиями нарушены и другое;

устанавливает причины нарушения или ущемления прав, свобод или законных интересов, в том числе устанавливает, кто и по каким причинам допустил нарушение;

определяет меры, которые должны быть приняты для восстановления (восстановления положения, существовавшего до нарушения права) или защиты (пресечения действий, нарушающих право или создающих угрозу его нарушения) нарушенных прав, свобод или законных интересов, а также лиц, ответственных за реализацию обозначенных мер;

вносит предложение о привлечении к ответственности лиц, виновных в нарушении прав, свобод или законных интересов граждан, в пределах своей компетенции.

В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе гражданину указывается, какие права, свободы или законные интересы подлежат восстановлению и в каком порядке (в том числе сроки и ответственные лица), принимаемые способы защиты прав, свобод или законных интересов.

В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе аргументированно даются разъяснения в отношении отсутствия оснований для восстановления и защиты прав, свобод и законных интересов граждан;

3.1.3.12. в случае необходимости получения дополнительной информации по вопросам, поставленным в обращении, в органах государственной власти, организациях исполнителем по поручению руководителя администрации города подготавливается запрос.

Запрос должен содержать:

данные об обращении, по которому запрашивается информация;

вопрос обращения, для разрешения которого необходима информация;

вид запрашиваемой информации, содержание запроса;

срок, в течение которого необходимо представить информацию по запросу (в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации).

Запрос подписывается руководителем администрации города, давшим поручение непосредственному исполнителю на рассмотрение обращения. Запрос направляется в соответствующий орган государственной власти или должностному лицу организации;

3.1.3.13. при рассмотрении обращения исполнитель применяет представленные ему полномочия в соответствии с должностной инструкцией;

3.1.3.14. в случае необходимости исследования при рассмотрении обращения материалов и объектов, которые не могут быть истребованы или представлены по месту рассмотрения обращения, исполнитель с предварительного разрешения руководителя администрации города выезжает по месту нахождения данных материалов или по месту нахождения исследуемых объектов;

3.1.3.15. подготовленные по результатам рассмотрения обращений ответы должны соответствовать следующим требованиям:

ответ должен содержать информацию, откуда поступило обращение или по поручению какого должностного лица оно рассмотрено;

ответ должен содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении;

ответ должен содержать информацию о результатах проверки всех перечисленных в обращении фактов с четким указанием на то, подтвердились или нет эти факты. В случае подтверждения фактов необходимо представить информацию о принятых мерах по устранению нарушений;

если просьба, изложенная в обращении, не может быть решена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена;

в ответе должно быть указано, кому он направлен, дата отправки, регистрационный номер обращения, фамилия, имя, отчество и номер телефона исполнителя;

для снятия с контроля обращения гражданина исполнитель должен направить в отдел в установленные сроки информацию о результатах рассмотрения обращения либо копию ответа, данного гражданину;

3.1.3.16. основанием для возврата проекта ответа на повторное рассмотрение может являться:

оформление проекта ответа с нарушением установленной формы;

противоречие выводов, изложенных исполнителем в проекте ответа, действующему законодательству Российской Федерации;

отсутствие полной информации по поставленным вопросам;

необходимость дополнительного рассмотрения обращения по обстоятельствам, выполненным в ходе рассмотрения обращения;

иные основания;

3.1.3.17. в случае возврата проекта ответа непосредственный исполнитель в зависимости от оснований возврата обязан устранить выявленные нарушения;

3.1.3.18. обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры, дан исчерпывающий письменный ответ гражданину;

3.1.3.19. с письменного разрешения руководителя администрации города, установившего срок рассмотрения обращения, допускается изменение или продление срока рассмотрения обращения гражданина.

Продление возможно однократно и не более чем на 30 календарных дней согласно [части 2 статьи 12](consultantplus://offline/ref=ACD28F55944E55371AC27EB9850C6588F346C9DA28410AA3DA604875FD211C168A4729F89961EB6Bu0aCH) Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

Ответственный исполнитель представляет руководителю администрации города служебную записку о продлении срока рассмотрения обращения с указанием причины продления и нового срока, но не позднее чем за 5 дней до истечения первоначального срока рассмотрения обращения гражданина.

Если регистрация обращения прошла в отделе, то запросы на изменение или продление срока рассмотрения обращения должны в обязательном порядке согласовываться с отделом, но не позднее чем за 5 рабочих дней до окончания срока рассмотрения обращения. Оформление запросов осуществляется на бланке служебной записки или в ИСЭД в соответствии с регламентом процесса СПД 20.13 "Продление срока".

После согласования продления срока рассмотрения обращения ответственный исполнитель по поручению руководителя администрации города обязан подготовить и направить гражданину письменное уведомление о переносе срока рассмотрения обращения, но не позднее чем за 2 календарных дня до истечения первоначального срока;

3.1.3.20. завершением рассмотрения обращения и снятия его с контроля является направление ответа гражданину с указанием даты и регистрационного номера обращения;

3.1.3.21. полученные в результате переписки ответы на запросы по рассмотрению обращения регистрируются в ИСЭД как входящие документы с отражением в комментариях, по какому обращению идет переписка.

Все документы, созданные в результате рассмотрения обращения (обращение, уведомления, запросы, ответы на запросы, сопроводительные письма, ответ заявителю), должны быть сформированы в одно дело;

3.1.3.22. ответы на обращения печатаются на бланках установленной формы в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в администрации города Березники.

В случае подготовки ответа на обращение структурным подразделением администрации города, обладающим правами юридического лица, ответ подписывается руководителем такого структурного подразделения администрации города.

В случае подготовки ответа структурным подразделением администрации города, не обладающим правами юридического лица, ответ подписывается главой города либо заместителем главы администрации по компетенции на основании распределения обязанностей между главой города и заместителями главы администрации, утвержденного распоряжением администрации города;

(пп. 3.1.3.22 в ред. [Постановления](consultantplus://offline/ref=ACD28F55944E55371AC260B493603285FA459FD42C4A03F6823D4E22A2711A43CA072FADDA25E66D0DA65699u8a0H) Администрации г. Березники от 30.07.2015 N 1630)

3.1.3.23. ответы на обращения граждан, подписанные руководителями администрации города и зарегистрированные в отделе, в обязательном порядке передаются в отдел в количестве, необходимом для рассылки адресатам.

Сканирование и отправка данных ответов осуществляется сотрудниками отдела в установленном порядке;

3.1.3.24. сотрудник отдела, ответственный за контроль рассмотрения обращения, обязан своевременно вносить отметки о продлении срока исполнения и результатах рассмотрения обращения в учетную форму обращения гражданина;

3.1.4. оформление дела по обращению, хранение:

3.1.4.1. сотрудник отдела направляет гражданину подписанный руководителем администрации города ответ на обращение. Ответ на обращение гражданина может быть вручен ему лично, отправлен по почте, электронной почтой, факсимильной связью;

3.1.4.2. по письменной просьбе гражданина он может быть ознакомлен с документами и материалами, касающимися рассмотрения его обращения и находящимися в распоряжении администрации города, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

Ознакомление гражданина с интересующими его документами и материалами производится заведующим отделом.

По письменной просьбе гражданина ему могут быть выданы копии письменных ответов, поступивших в администрацию города из государственных органов в связи с его предыдущим письменным обращением, а также копия письменного ответа (уведомления) о результатах рассмотрения его обращения в администрации города, если указанные письменные ответы не были получены гражданином по не зависящим от него обстоятельствам.

Выдача гражданину копии истребуемого им документа осуществляется заведующим отделом по согласованию с начальником управления по связям с общественностью администрации города;

3.1.4.3. сотрудник отдела или сотрудник структурного подразделения администрации города проверяет материалы дела по обращению, правильность внесения информации в базу данных. Сотрудники отдела вправе вернуть ответ руководителю администрации города, рассматривавшему обращение, если при проверке будут выявлены недостатки, неполнота подготовленного ответа либо его несоответствие поставленным в обращении вопросам;

3.1.4.4. обращения граждан, ответы и копии ответов на них, документы, связанные с их рассмотрением, формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел администрации города;

3.1.4.5. в случае поступления дополнительных документов по рассмотрению обращения они приобщаются к учетному делу;

3.1.4.6. документы группируются в дела за календарный год в хронологическом порядке, ответ помещается первым листом в учетном деле;

3.1.4.7. сформированные дела помещаются в специальные папки и располагаются в соответствии с их порядковыми номерами;

3.1.4.8. по истечении сроков хранения в архиве обращения и материалы по их рассмотрению в соответствии с заключением экспертной комиссии уничтожаются в установленном порядке.

3.2. Исполнение муниципальной функции по ведению личного приема граждан включает в себя следующие административные процедуры:

проведение личного приема граждан руководителями администрации города;

регистрация обращения;

рассмотрение обращения;

подготовка письменного или устного ответа;

оформление пакета документов по обращению гражданина, если он по этому вопросу обращался ранее в администрацию города;

анализ обращений граждан;

3.2.1. порядок проведения личного приема граждан руководителями администрации города:

3.2.1.1. личный прием граждан в администрации города ведут руководители администрации города в соответствии с распределением обязанностей и утвержденными графиками по вопросам, входящим в их компетенцию, не реже одного раза в месяц в часы приема;

3.2.1.2. в случаях, не терпящих отлагательства, руководители администрации города принимают гражданина в иное рабочее время;

3.2.1.3. личный прием граждан производится в порядке предварительной записи.

Запись гражданина (далее - заявитель) на прием должна осуществляться с соблюдением следующих требований:

просьба заявителя о личном приеме не должна быть анонимной;

интересующий заявителя вопрос должен относиться к компетенции администрации города;

обращение заявителя в случае необходимости должно подкрепляться материалами и документами, обосновывающими или поясняющими суть обращения;

представляемые заявителем документы не должны содержать выражений, оскорбляющих честь и достоинство других лиц;

если заявление гражданина о личном приеме не соответствует указанным выше требованиям, гражданину отказывают в приеме.

Муниципальный служащий, ответственный за организацию личного приема, уточняет мотивы обращения и существо вопроса, а также знакомится с документами, подтверждающими обоснованность просьбы гражданина;

3.2.1.4. руководители администрации города при ознакомлении с информацией о предварительной записи на личный прием вправе делегировать полномочия по приему граждан должностным лицам, в компетенцию которых входят рассматриваемые вопросы;

3.2.1.5. личный прием граждан осуществляется в порядке очередности при предъявлении документа, удостоверяющего личность, на основании которого помощником руководителя администрации города, уполномоченным лицом оформляется карточка личного приема гражданина, включающая следующую информацию:

впервые или повторно гражданин приходит на личный прием;

дату личного приема;

Ф.И.О. должностных лиц, присутствующих при рассмотрении обращения на приеме;

Ф.И.О. (полностью) обратившихся граждан;

краткое содержание обращения (при повторном обращении указывается результат рассмотрения предыдущего обращения);

результат рассмотрения;

отметку о выполнении поручения;

подпись руководителя администрации города, ведущего прием.

По окончании приема помощники руководителей администрации города записывают в карточку результат рассмотрения обращения;

3.2.1.6. помощник руководителя администрации города обязан присутствовать на личном приеме граждан;

3.2.1.7. при личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. В случае обращения представителя гражданина кроме документа, удостоверяющего личность, он представляет документы, подтверждающие его полномочия;

3.2.1.8. в случае грубого, агрессивного поведения гражданина прием может быть прекращен. При необходимости может быть вызван сотрудник поста охраны администрации города. Информация о поведении гражданина отражается в карточке личного приема гражданина, оформляемой помощниками руководителя администрации города по итогам личного приема гражданина;

3.2.1.9. основанием для начала действий по организации личного приема является устное или письменное обращение гражданина с просьбой о принятии его на личный прием руководителем администрации города;

3.2.1.10. запись на личный прием проводится ежедневно помощниками руководителей администрации города или уполномоченными на то лицами в структурных подразделениях администрации города в рабочие часы. Формирование списка граждан, желающих прийти на личный прием, заканчивается накануне даты личного приема руководителями администрации города;

3.2.1.11. запись на повторный прием к руководителю администрации города осуществляется не ранее даты получения гражданином ответа на предыдущее обращение;

3.2.1.12. во время личного приема граждан не допускается разрешение руководителями администрации города служебных вопросов, не связанных с обращением гражданина;

3.2.2. регистрация и рассмотрение устного обращения:

3.2.2.1. содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина;

3.2.2.2. во время личного приема гражданин имеет возможность изложить свое обращение в устной или письменной форме;

3.2.2.3. 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 руководителем администрации города, ведущим прием, устно, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина, подтвержденная подписью заявителя следующего содержания: "Разъяснено. Подпись заявителя". В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении на личном приеме вопросов;

3.2.2.4. в случае если на личном приеме возникают новые вопросы и обращения, которые не могут быть решены непосредственно во время личного приема, гражданину предлагается составить заявление в письменной форме, которое подлежит рассмотрению согласно полномочиям, определенным настоящим Порядком;

3.2.2.5. в случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации города, во время записи на личный прием или в ходе личного приема гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться для решения вопроса по существу;

3.2.2.6. по окончании личного приема руководителем администрации города до сведения гражданина доводится принятое решение или информация о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению;

3.2.2.7. решение оформляется в виде резолюции, содержащей поручения исполнителям, подписывается руководителем администрации города, ведущим прием, и после регистрации в отделе направляется исполнителям;

3.2.2.8. в случае повторного обращения на личный прием помощником руководителя администрации города подбираются документы по обращению данного гражданина, которые предоставляются руководителю администрации города, ведущему личный прием;

3.2.2.9. поручение с личного приема граждан считается исполненным, если:

вопрос, поставленный в обращении, решен;

исполнителем дан обоснованный отказ в выполнении требований гражданина и руководитель администрации города, давший поручение рассмотреть обращение, согласен с доводами исполнителя;

3.2.2.10. контроль за исполнением поручений, поступивших во время личного приема граждан главой города, своевременностью и качеством их исполнения возлагается на отдел;

3.2.2.11. контроль за исполнением поручений руководителей администрации, поступивших во время личного приема граждан, своевременностью и качеством их исполнения возлагается на помощников руководителей администрации города.

3.3. Порядок и формы контроля за исполнением функции по рассмотрению обращения гражданина:

3.3.1. текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по исполнению функции по рассмотрению обращений граждан, и принятием решений осуществляется руководителями администрации города и уполномоченными лицами;

3.3.2. муниципальные служащие, ответственные за работу с обращениями граждан, несут персональную ответственность за выполнение требований, установленных Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=ACD28F55944E55371AC27EB9850C6588F346C9DA28410AA3DA604875FDu2a1H) от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

Руководители администрации города и уполномоченные лица несут персональную ответственность за правильность определения исполнителя по рассмотрению обращения, наличие оснований для принятия решения об оставлении обращения без ответа или прекращении переписки, объективность и всесторонность рассмотрения обращения гражданина, нарушение сроков и порядка рассмотрения обращения, своевременность продления сроков рассмотрения обращения, содержание подготовленного ответа, принятие заведомо необоснованного, незаконного решения, преследование гражданина за критику, представление недостоверной информации, разглашение сведений о частной жизни гражданина без его согласия;

3.3.3. должностное лицо администрации города, ответственное за рассмотрение обращения, при временном отсутствии обязано по поручению руководителя администрации города передать письменное обращение другому должностному лицу администрации города.

При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности в администрации города должностное лицо, ответственное за работу с письменными обращениями граждан, обязано сдать письменные обращения должностному лицу, назначенному руководителем администрации города;

3.3.4. по результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав граждан виновные лица несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

3.4. Анализ и обобщение вопросов, поднимаемых в обращениях.

Аналитическая работа по обращениям граждан ведется отделом, уполномоченными на то лицами в структурных подразделениях администрации города.

Анализ поступивших в администрацию города обращений (характер обращений, статистические данные, динамика показателей) проводится ежеквартально, а также отчеты по обращениям за полугодие и год направляются в Правительство Пермского края.

Информационно-аналитические справки по рассмотрению обращений граждан отражаются в презентационных материалах управления по связям с общественностью на аппаратных совещаниях при главе города ежеквартально. Мониторинг поступления обращений граждан проводится отделом ежемесячно.

3.5. Порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе исполнения функции по рассмотрению обращений граждан.

В соответствии со [статьей 4](consultantplus://offline/ref=ACD28F55944E55371AC27EB9850C6588FA4AC7D82E4257A9D2394477FA2E43018D0E25F99961E9u6a8H) Закона Российской Федерации от 27.04.1993 N 4866-1 "Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан" гражданин вправе обратиться с жалобой на действия (решения), нарушающие его права и свободы, либо непосредственно в суд, либо к вышестоящему в порядке подчиненности должностному лицу, муниципальному служащему.