## Свердловская область

## ГЛАВА ВОЛЧАНСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА

# постановление

22.10.2015г. № 767

г. Волчанск

***Об утверждении Положения о работе с обращениями граждан***

***в администрации Волчанского городского округа***

В соответствии с Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=6EDCA0B05AEE32138041948D14D733F3272F83DBCEA3F5AD1588A6B998C24DD04C9A1DF43EE5E70BmFq3C) от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=6EDCA0B05AEE32138041948D14D733F3272E8FD8CDADF5AD1588A6B998mCq2C) от 25 декабря 2008 года № 273-ФЗ «О противодействии коррупции», Уставом Волчанского городского округа,

**ПОСТАНОВЛЯЮ:**

1. Утвердить [Положение](#P33) о работе с обращениями граждан в администрации Волчанского городского округа (прилагается).

2. Назначить ответственными лицами за соблюдение требований настоящего [постановления](#P33), качественное и своевременное исполнение обращений и подготовку ответов гражданам заместителей главы администрации Волчанского городского округа, руководителей структурных подразделений администрации Волчанского городского округа.

3. Комитету по управлению имуществом Волчанского городского округа и муниципальному органу, осуществляющему управление в сфере образования – Отделу образования Волчанского городского округа руководствоваться настоящим постановлением при работе с обращениями граждан и назначить лиц, ответственных за работу с обращениями граждан.

4. [Постановление](consultantplus://offline/ref=6EDCA0B05AEE321380418A8002BB6DF9272CD5D5CDA3F7FB4DD7FDE4CFCB4787m0qBC) главы Волчанского городского округа от 02.07.2010 года №457 «Об утверждении административного регламента рассмотрения обращений граждан в органах местного самоуправления Волчанского городского округа» считать утратившим силу.

5. Настоящее постановление разместить на официальном сайте Волчанского городского округа в сети Интернет [www.admvolchansk.ru](http://www.admvolchansk.ru).

6. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на главу Волчанского городского округа Вервейна А.В.

Глава городского округа А.В. Вервейн

УТВЕРЖДЕНО

постановлением главы

Волчанского городского округа

от «22» октября 2015г. № 767

ПОЛОЖЕНИЕ

О РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН

В АДМИНИСТРАЦИИ ВОЛЧАНСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение о работе с обращениями граждан в администрации Волчанского городского округа (далее - Положение) устанавливает порядок рассмотрения всех обращений граждан, поступающих в администрацию Волчанского городского округа (далее – Администрация):

1) граждан Российской Федерации, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами;

2) иностранных граждан и лиц без гражданства (далее - граждане), за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом;

3) объединений граждан, в том числе юридических лиц, а также объединений граждан, в том числе юридических лиц, осуществляющих публично значимые функции.

1.2. Действие настоящего Положения не распространяется на следующие обращения граждан:

1) обращения, связанные с изобретениями, открытиями, рационализаторскими предложениями, порядок рассмотрения которых регламентируется федеральным законодательством;

2) обращения, рассматриваемые в порядке уголовного, гражданского, арбитражного судопроизводства, производства по делам об административных правонарушениях;

3) обращения, отнесенные законодательством Российской Федерации к компетенции Конституционного Суда Российской Федерации, а законодательством Свердловской области - к компетенции Уставного Суда Свердловской области;

4) обращения, направляемые Уполномоченному по правам человека Российской Федерации и Уполномоченному по правам человека Свердловской области;

5) обращения, вытекающие из отношений, складывающихся внутри коллективов организаций и общественных объединений, регулируемых федеральным законодательством, их уставами и положениями;

6) запросы в государственные архивы;

7) анонимные обращения;

8) иные обращения, в отношении которых законодательством Российской Федерации установлен специальный порядок рассмотрения.

1.3. Рассмотрение обращений граждан (далее - обращения) осуществляется в соответствии с [Конституцией](consultantplus://offline/ref=6EDCA0B05AEE32138041948D14D733F3242F8CDDC0FDA2AF44DDA8mBqCC) Российской Федерации, указами Президента Российской Федерации, постановлениями Правительства Российской Федерации, Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=6EDCA0B05AEE32138041948D14D733F3272F83DBCEA3F5AD1588A6B998C24DD04C9A1DF43EE5E70BmFq3C) от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=6EDCA0B05AEE32138041948D14D733F3272E8FD8CDADF5AD1588A6B998mCq2C) от 25 декабря 2008 года № 273-ФЗ «О противодействии коррупции», нормативными правовыми актами Губернатора и Правительства Свердловской области, [Уставом](consultantplus://offline/ref=6EDCA0B05AEE321380418A8002BB6DF9272CD5D5CAAEFAFE40D8A0EEC7924B850CDA1BA17DA1EA0FF274AE80m0q3C) Волчанского городского округа, настоящим Положением.

2. ПОСТУПЛЕНИЕ, ПРИЕМ И РЕГИСТРАЦИЯ ОБРАЩЕНИЙ

2.1. Обращения поступают в Администрацию по каналам почтовой связи, по информационным системам общего пользования, доставляются лично гражданами.

2.2. Обращения, поступившие по каналам почтовой связи, вскрываются, конверты сохраняются для установления адреса, индекса почтового отделения и почтового штемпеля, подтверждающего время отправления письма.

2.3. Обращения, полученные по информационным сетям общего пользования, с указанием фамилии, почтового адреса отправителя, содержащие заявление, предложение или жалобу, распечатываются получателем на бумажном носителе и регистрируются как письменные обращения.

2.4. Обращение, подписанное двумя или более авторами, считается коллективным, о чем делается отметка при регистрации обращения.

2.5. Обращения подлежать обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Администрацию. Регистрация осуществляется ведущим специалистом организационного отдела Администрации.

Устные обращения граждан на личных приемах главы администрации, регистрируются в журнале приема граждан Администрации.

2.6. При регистрации обращения проверяется, является ли обращение повторным. Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу: если со времени подачи первоначального обращения истек установленный законодательством Российской Федерации срок рассмотрения и ответ заявителю не дан; если заявитель не удовлетворен данным ответом (полученным результатом) по первоначальному обращению. Не считается повторным обращение, направленное нескольким адресатам.

Повторным обращениям в течение календарного года присваивается регистрационный номер первого обращения. В правом верхнем углу повторных обращений на регистрационно-контрольных карточках делается отметка "ПОВТОРНО" и подбирается вся предшествующая переписка.

3. РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ И ПОДГОТОВКА ОТВЕТА

3.1. Обращения, поступившие в адрес главы Волчанского городского округа (далее – Глава) и содержащие вопросы, решение которых относится к компетенции Администрации, подлежат обязательному рассмотрению. В случае необходимости обеспечивается рассмотрение обращения с выездом на место.

3.2. После регистрации обращения граждан передаются на рассмотрение Главе, которому адресовано обращение для изучения и наложения резолюции.

Глава по результатам ознакомления с текстом обращения, прилагаемыми к нему документами вправе:

1) дать необходимые поручения, в том числе о рассмотрении обращения с выездом на место;

2) поставить исполнение поручений и рассмотрение обращения на контроль.

3.3. Если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких должностных лиц, Глава указывает в своей резолюции должностных лиц, которым необходимо направить копии обращения.

3.4. Должностные лица Администрации обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений.

3.5. Общий срок рассмотрения письменных обращений не должен превышать 30 дней со дня регистрации обращений, если главой администрации в резолюции не установлен более короткий срок рассмотрения обращения.

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в другие государственные органы, органы местного самоуправления срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней, с обязательным уведомлением заявителя о продлении срока рассмотрения обращения и обоснованием необходимости его продления.

3.6. В случае если письменное обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию Главы или должностных лиц Администрации, ведущим специалистом организационного отдела Администрации направляется уведомление заявителю о переадресации его обращения в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу по компетенции в течение 7 дней со дня регистрации обращения.

3.7. Гражданин в письменном или в устном обращении к Главе либо к должностному лицу Администрации обязательно сообщает свою фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ либо уведомление о переадресации обращения, излагает суть обращения, заявления или жалобы. В письменном обращении указывает наименование органа местного самоуправления либо фамилию, имя, отчество должностного лица, либо должность соответствующего лица, которому направлено обращение, ставит личную подпись и дату. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

3.8. В обращении в форме электронного документа гражданин в обязательном порядке указывает фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

3.9. Не подлежат направлению на рассмотрение Главе:

1) обращения, содержащие нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, остаются без ответа по существу поставленных в нем вопросов, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

2) обращения, текст которых не поддается прочтению;

3) обращения заявителей, с которыми прекращена переписка по поставленным вопросам;

4) письменные обращения, в которых не указаны фамилии граждан, направивших обращения, и почтовые адреса, по которым должны быть даны ответы.

3.10. В случаях, предусмотренных [подпунктами 1](#P94), [2 пункта 3.9](#P95) настоящего Положения, ведущим специалистом организационного отдела Администрации готовится ответ с обоснованием отказа в рассмотрении обращения по существу поставленных в нем вопросов.

3.11. В случае если в письменном обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. В случае необходимости обращение направляется соответствующему должностному лицу Администрации, органа местного самоуправления Волчанского городского округа (по сфере деятельности) для ознакомления и в дальнейшем списания в дело.

3.12. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение направляется в правоохранительные органы незамедлительно, копия обращения остается в деле.

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

3.14. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу, в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, глава администрации вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

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

3.15. По результатам рассмотрения обращения гражданину готовится письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов за подписью Главы. Ответы оформляются в соответствии с требованиями, установленными настоящим Положением и инструкцией по делопроизводству в администрации Волчанского городского округа.

3.16. После подписания ответов Главой они возвращаются в организационный отдел Администрации. Ответ направляется заявителю по почте или электронной почте либо вручается непосредственно заявителю (его представителю) с оформлением записи о выдаче ответа под подпись. Копия ответа остается в организационном отделе Администрации.

3.17. Хранение рассмотренных обращений и материалов к ним обеспечивается ведущим специалистом организационного отдела Администрации в течение пяти лет.

3.18. Информация о работе с обращениями граждан размещается на официальном сайте Волчанского городского округа в сети Интернет.

4. РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ ПО ФАКТАМ КОРРУПЦИИ

4.1. Из всей поступившей корреспонденции выявляются Обращения, в которых содержится информация о возможных коррупционных правонарушениях (фактические данные, указывающие на то, что действия (бездействия) муниципальных служащих связаны с незаконным использованием должностного положения вопреки законным интересам заявителя, в целях получения выгоды в виде денег, ценностей, иного имущества или услуг имущественного характера, имущественных прав для себя или для третьих лиц) (далее – Обращения по фактам коррупции).

4.2. После проведения процедуры предварительного рассмотрения Обращения, в котором выявлена указанная информация, оно незамедлительно передается Главе.

По результатам рассмотрения Главой указанного обращения принимаются необходимые организационные решения (далее - резолюции) о порядке дальнейшего рассмотрения его по существу, в том числе определяются ответственные исполнители и необходимость осуществления особого контроля за рассмотрением обращения.

4.3. Обращение по фактам коррупции не направляется в структурное подразделение Администрации или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых является предметом обращения.

4.4. С гражданами, направившими обращение по фактам коррупции, могут проводиться консультации по вопросам, связанным с направлением и результатами рассмотрения обращения, в случае поступления от него просьбы об этом.

Проведение указанных консультаций осуществляется ведущим специалистом организационного отдела Администрации.

4.5. При проведении проверки информации, содержащейся в обращении:

1) обеспечивается объективное, всестороннее, своевременное рассмотрение обращения; в случае необходимости запрашиваются у заявителя дополнительные документы и материалы;

2) запрашиваются необходимые для рассмотрения обращения материалы в органах государственной власти, органах местного самоуправления, у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

3) принимаются меры, направленные на восстановление и защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителей.

4.6. В случае если в обращении содержатся сведения о несоблюдении муниципальным служащим обязанностей, ограничений и запретов, связанных с муниципальной службой, а также требований к служебному поведению, о наличии у муниципального служащего личной заинтересованности, которая приводит или может привести к конфликту интересов, о возникновении конфликта интересов, о возможном совершении муниципальным служащим других коррупционных правонарушений, Глава принимает решение о проведении проверки соблюдения требований к служебному поведению в отношении фактов, изложенных в обращении.

4.7. В случае если изложенные в обращении факты нуждаются в проверке посредством проведения оперативно-розыскных мероприятий, то в процессе рассмотрения обращения Администрацией направляется запрос в государственные органы, уполномоченные на осуществление оперативно-розыскной деятельности.

4.8. В случае если при проведении указанной проверки будут выявлены факты, свидетельствующие о несоблюдении муниципальным служащим требований к служебному поведению и (или) требований об урегулировании конфликта интересов, то по материалам проверки Главой принимается решение о рассмотрении указанного вопроса на заседании комиссии по соблюдению требований к служебному поведению муниципальных служащих и урегулированию конфликтов интересов (далее - комиссия).

Рассмотрение указанного вопроса на заседании комиссии осуществляется в порядке, установленном для проведения заседаний комиссии.

4.9. Ответственный исполнитель направляет запросы дополнительной информации, готовит ответ заявителю или уведомляет заявителя о направлении его обращения на рассмотрение в другой орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

4.10. Ответ заявителю по существу вопросов, поставленных в обращении, должен содержать информацию о результатах проведенных мероприятий и проверок, о решениях комиссии (при их наличии), а также о принятых мерах, в том числе о применении к служащему мер ответственности, либо об отсутствии оснований для проведения проверки и (или) о не подтверждении фактов коррупции.

4.11. Обращение снимается с контроля только после направления заявителю ответа (ответов) на все вопросы, поставленные в обращении.

Решение о снятии обращения с контроля принимается главой городского округа Богданович после представления ведущим специалистом по работе с обращениями граждан информации об исполнении поручений по рассмотрению обращения и о направлении заявителю ответа по существу всех вопросов, поставленных в обращении.

4.12. В целях осуществления анализа и обобщения практики рассмотрения обращений, содержащих информацию о фактах коррупции, в Администрации проводится мониторинг рассмотрения указанных обращений по следующим показателям:

1) общее количество поступивших обращений (из них - количество обращений, содержащих информацию о фактах коррупции);

2) тематика Обращений о фактах коррупции;

3)количество проведенных служебных и (или) иных проверок в связи с поступлением обращений, содержащих информацию о фактах коррупции;

4) количество обращений, информация по которым по результатам проведенных проверок подтвердилась, а также меры реагирования, принятые по результатам указанных проверок;

5) количество муниципальных служащих, привлеченных к различным видам ответственности по результатам проведенных проверок;

4.13. Проведение мониторинга осуществляется ведущим специалистом организационного отдела Администрации.

5. ЛИЧНЫЙ ПРИЕМ ГРАЖДАН В АДМИНИСТРАЦИИ

5.1. Личный прием граждан (далее - прием) в Администрации проводится Главой.

Организацию личного приема граждан обеспечивает организационный отдел Администрации.

5.2. Прием граждан Главой проводится в кабинете главы по понедельникам с 14.00 часов до 16.00 часов.

5.3. Личный прием граждан осуществляется по предварительной записи, которая ведется в приемной Главы.

5.4. При приеме граждан Главой ведущим специалистом Администрации ведется журнал личного приема граждан.

5.5. На прием могут быть приглашены должностные лица Администрации, в компетенцию которых входит рассмотрение вопросов, рассматриваемых во время приема.

Содержание устного обращения заносится в журнал личного приема граждан.

5.6. Прием граждан осуществляется в порядке очередности по предъявлении документа, удостоверяющего личность гражданина.

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

5.7. 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. Принятое решение фиксируется в журнале приема граждан.

В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5.8. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации или должностного лица Администрации, 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.

6. ТРЕБОВАНИЯ К ОФОРМЛЕНИЮ ОТВЕТОВ НА ОБРАЩЕНИЕ

6.1. Исполнитель готовит ответ заявителю по существу поставленных в обращении вопросов. При подтверждении фактов, изложенных в обращении, в ответе следует указывать, какие меры приняты по обращению гражданина.

В случае если обращение поступило в Администрацию для рассмотрения поставленных в нем вопросов из государственных органов власти, органов местного самоуправления с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения, готовится также ответ для направления в организацию или должностному лицу, приславшему обращение.

В ответе, направляемом в государственные органы, органы местного самоуправления, должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения его обращения.

6.2. Ответы оформляются на бланке письма Администрации за подписью Главы в соответствии с требованиями, установленными инструкцией по делопроизводству в администрации.

6.3. Ответы на коллективные обращения граждан направляются на имя первого лица, подписавшего обращение (если в обращении не указано конкретное лицо, которому следует направить ответ), или на адрес лица, указанного на конверте.

6.4. Ответы на обращения, поступившие в форме электронных документов, направляются заявителям в форме электронных документов по адресам электронной почты, указанным в обращениях, или в письменной форме по почтовым адресам, указанным в обращениях.

7. РЕШЕНИЯ ПО ОБРАЩЕНИЯМ ГРАЖДАН

7.1. В результате рассмотрения обращений граждан принимается одно из следующих решений:

1) о полном или частичном удовлетворении обращения;

2) об отказе в полном или частичном удовлетворении обращения;

3) о разъяснении по вопросам, поставленным в обращении, или информировании о результатах рассмотрения обращения.

7.2. Решения по предложениям, заявлениям должны быть мотивированными, с обоснованием принятого решения по данному обращению.

7.3. Решения по жалобе должны быть мотивированными со ссылкой на конкретные статьи законов Российской Федерации и Свердловской области, муниципальные правовые акты Главы, содержать информацию о конкретных мерах по восстановлению нарушенных действиями (бездействием), решениями органов или должностных лиц прав и законных интересов граждан.

7.4. Результат рассмотрения обращения регистрируется в контрольно-учетной карточке, как правило, в следующей форме: «Решено положительно»; «Решено положительно с выездом на место»; «Разъяснено»; «Разъяснено с выездом на место», «Отказано». При регистрации результата рассмотрения указываются реквизиты исходящего документа (ответа заявителю).

7.5. Без согласия обратившихся граждан органам и должностным лицам запрещается разглашение сведений и распространение информации о частной жизни граждан, ставших известными этим органам и должностным лицам в связи с рассмотрением обращений граждан.

8. КОНТРОЛЬ ЗА СОБЛЮДЕНИЕМ ПОРЯДКА РАССМОТРЕНИЯ

ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

8.1. По истечении каждого квартала готовится информация о работе исполнителей с обращениями граждан.

8.2. Обращения снимаются с контроля после направления ответа по существу поставленных вопросов гражданину, направившему обращение.

Обращения, по которым даны промежуточные ответы гражданам, снимаются с контроля только после направления ответа автору обращения по существу поставленных вопросов.

8.3. Решение о снятии с контроля обращений принимает Глава.

8.4. При осуществлении функции контроля по результату Глава вправе дать дополнительные поручения исполнителям, если выполнены не все первичные поручения или эти поручения выполнены не должным образом, а обращение не разрешено по сути.

8.5. По фактам нарушения определенных законом и настоящим Положением сроков рассмотрения обращений, а также по результатам проведенных проверок в случае выявления и устранения нарушений прав заявителей Главе могут вноситься предложения по принятию мер дисциплинарного воздействия к должностным лицам, допустившим подобные факты, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

8.6. Персональная ответственность должностных лиц, участвующих в рассмотрении обращений граждан, закрепляется в их должностных инструкциях.

9. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВА

ОБ ОБРАЩЕНИЯХ ГРАЖДАН

9.1. Неправомерный отказ в приеме или рассмотрении обращений, нарушение порядка рассмотрения обращений, принятие заведомо незаконного решения, уклонение от предоставления информации по официальным запросам или предоставление недостоверной информации, разглашение сведений, ставших известными в связи с рассмотрением обращений граждан, а также иные нарушения законодательства об обращениях граждан влекут ответственность должностных лиц в соответствии с действующим законодательством.