|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение  к постановлению Администрации города Шарыповоот 17.02.2016 г. № 32 1  |

ИНСТРУКЦИЯ

О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

В АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДА ШАРЫПОВО

И ЕЁ СТРУКТУРНЫХ ПОДРАЗДЕЛЕНИЯХ И ОРГАНИЗАЦИИ ЛИЧНОГО ПРИЕМА В АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДА ШАРЫПОВО

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Инструкция разработана в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» с целью обеспечения единого подхода к учету, систематизации и обобщению обращений и запросов российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, организаций и общественных объединений **(**далее – заявители), результатов их рассмотрения и принятых по ним мер в Администрации города Шарыпово, её структурных подразделениях, бюджетных, муниципальных и казенных учреждениях (далее - Администрация города).

* 1. Критерии систематизации основываются на положениях нормативных правовых актов, обеспечивающих реализацию права граждан на обращение в государственные органы и органы местного самоуправления, и получение информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, с учетом типового общероссийского тематического классификатора обращений граждан.
	2. Делопроизводство по обращениям и запросам российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, организаций и общественных объединений, поступающих в письменной форме и в форме электронного документа (далее – письменные обращения) ведется отдельно от других видов делопроизводства и осуществляется специалистами, ответственными за работу с обращениями граждан.
	3. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.
	4. При рассмотрении письменного обращения заявителя не допускается разглашение содержащихся в нем сведений, а также сведений о частной жизни заявителя без его согласия.
	5. Не является разглашением сведений направление письменного обращения в орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.
	6. Все письменные обращения, поступившие в Администрацию города или должностным лицам, в пределах их полномочий, подлежат обязательному рассмотрению, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона от 02.05.2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».
	7. Рассмотрение письменных обращений заявителей осуществляется бесплатно.
	8. Основные термины, используемые в Инструкции:

Обращение гражданина – направленное в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме, в форме электронного документа или в устной форме на личном приёме предложение, заявление или жалоба, а так же устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления;

Предложение – рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества.

Заявление – просьба гражданина о содействии и реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц.

Жалобы – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

Ходатайства – письменные обращения граждан с просьбой о признании за ними определенного статуса, прав, свобод, гарантий и льгот с приложением документов, их подтверждающих;

 Коллективные обращения – обращения двух или более граждан, в том числе являющихся членами одной семьи, или поступившие от общественного объединения, органа территориального общественного самоуправления, а также обращения, принятые в ходе митингов, собраний и подписанные уполномоченными лицами;

Первичные обращения – обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу до истечения срока рассмотрения;

Повторные обращения – обращения, поступившие от одного и того же лица (группы лиц) по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок для рассмотрения данного обращения или обратившийся не согласен с принятым по его обращению решением;

Неоднократное обращение - обращения, поступившие от одного и того же лица (группы лиц) по одному и тому же вопросу, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу, в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства.

Должностное лицо – лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в государственном органе или органе местного самоуправления.

1. ПРИЕМ, ПЕРВИЧНАЯ ОБРАБОТКА И РЕГИСТРАЦИЯ ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ ЗАЯВИТЕЛЕЙ
	1. Регистрации подлежат все письменные обращения заявителей, требующие учета, в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.
	2. Письменные обращения могут быть доставлены в Администрацию города лично заявителем или его представителем, почтовым отправлением, фельдъегерской связью, по телеграфу, факсу, на адрес электронной почты и на официальный сайт Администрации города (Интернет-приёмная).
	3. Письменные обращения заявителей поступают в приемную Администрации города и регистрируются специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан, в журнале учёта письменных обращений в течение трех дней с момента поступления в Администрацию города путем присвоения ему порядкового номера.
	4. По просьбе заявителя на копиях или вторых экземплярах принятого письменного обращения специалист, ответственный за работу с обращениями граждан, делает отметку с указанием входящего номера, даты приема обращения и номера телефона для получения информации, касающейся обращения.
	5. Специалист, ответственный за работу с обращениями граждан, в течение трех рабочих дней со дня регистрации обращения оформляет контрольно-регистрационную карточку (приложение № 1).
	6. При регистрации в контрольно-регистрационную карточку вносятся:

- дата поступления;

* регистрационный номер.
* фамилия, имя, отчество заявителя(ей), (последнее – при наличии);
* почтовый адрес заявителя(ей) и (или) адрес электронной почты;
* форма (в письменной форме, в форме электронного документа);
* канал поступления (почта, информационно-телекоммуникационная сеть Интернет, факс, телеграф, телефон);
* краткое содержание обращения.
* сведения об адресанте (орган, руководитель органа, регистрационный номер и дата сопроводительного документа);
* кратность поступления (первичное, повторное, неоднократное);
* социальное положение заявителя(ей) (при наличии);
* количество листов либо формат и объем электронного файла;
* наличие приложений либо вложений (описание приложения, количество листов либо формат и объем электронного файла);
* код обращения в соответствии с тематическим классификатором обращений и запросов граждан, организаций и общественных объединений Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций;
	1. Если письменное обращение подписано двумя и более авторами, оно считается коллективным и при его регистрации указывается первый заявитель - автор, в адрес которого подлежит направлению ответ. Коллективными являются также письменные обращения, поступившие от имени коллектива организации;
	2. На лицевой стороне первого листа письменного обращения заявителя в правом нижнем углу, свободном от текста, проставляет штамп с присвоением регистрационного номера и указанием даты поступления. В случае если место, предназначенное для регистрационного штампа, занято текстом, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение, кроме левого верхнего угла.
	3. Регистрационный номер состоит из индекса дела по номенклатуре и порядкового номера документа, а так же в зависимости от характера обращения может быть дополнен буквенными префиксами или другими специально принятыми обозначениями.
	4. Если обращение поступило от иностранного гражданина, то к регистрационному номеру присоединяется префикс «И»;
	5. Если гражданин направил несколько письменных обращений по разным вопросам, то на каждое обращение заводится отдельная контрольно-регистрационная карточка.
	6. К обращениям прикладываются необходимые для рассмотрения документы или их копии.
	7. При регистрации повторных обращений из текущего архива к ним прикладываются материалы предыдущих обращений.
1. РАССМОТРЕНИЕ ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ ЗАЯВИТЕЛЕЙ
	1. Специалист, ответственный за работу с обращениями граждан, в течение одного рабочего дня после регистрации письменных обращений заявителей, передает их на рассмотрение Главе города.
	2. Специалист, ответственный за работу с обращениями граждан, вносит в контрольно-регистрационную карточку фамилию, имя и отчество должностных лиц, которые в соответствии с резолюцией Главы города являются ответственными исполнителями по рассмотрению письменных обращений;
	3. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение письменного обращения:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения;

- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

- в случае необходимости запрашивает, в том числе в электронной форме, дополнительные материалы и получает объяснения от заявителей;

- при необходимости комиссионного рассмотрения письменного обращения определяет состав комиссии и ответственного за подготовку материалов по итогам рассмотрения письменного обращения и подготовку ответа заявителю;

- подготавливает заявителю письменный ответ по существу поставленных в письменном обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона от 02.05.2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

* 1. В случае, если в резолюции Главы города по рассмотрению письменного обращения поручения даны нескольким исполнителям, ответственным исполнителем считается лицо, указанное в резолюции первым, и ему передается подлинник обращения для исполнения.
	2. Соисполнители в течение пятнадцати дней со дня поступления копии письменного обращения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа заявителю (за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок представления), если не установлен другой срок.
	3. Ответственный исполнитель не позднее чем за пять рабочих дней до окончания контрольного срока исполнения письменного обращения готовит ответ заявителю и направляет его на подпись Главе города.
	4. Ответы на письменные обращения подписываются Главой города, а так же начальниками структурных подразделений, бюджетных, муниципальных и казенных учреждений в пределах их компетенции.
	5. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, давать исчерпывающе пояснения на все поставленные в обращении вопросы. В случае подтверждения фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты при ее рассмотрении, в том числе к виновным должностным лицам.
	6. Представляемые на подпись Главе города ответы печатаются на бланках установленной формы в соответствии с Методическими рекомендациями по оформлению документов в Администрации города Шарыпово и должны быть завизированы исполнителем, ответственным за их подготовку, с указанием его фамилии, имени, отчества, номера служебного телефона.
	7. Регистрационный номер исходящего документа – ответа на обращение совпадает с регистрационным номером входящего документа – письменного обращения.
	8. Ответ на письменное обращение направляется по указанному в обращении почтовому адресу простым письмом или адресу электронной почты.
	9. После завершения рассмотрения письменного обращения и направления ответа заявителю исполнитель передает один экземпляр ответа, подлинник обращения и материалы по данному обращению, относящиеся к его рассмотрению, специалисту, ответственному за работу с обращениями граждан.
	10. При необходимости исполнитель может составить справку о результатах рассмотрения письменного обращения (если при рассмотрении обращения возникли обстоятельства, не отраженные в ответе, но существенные для рассмотрения дела). Справка о результатах рассмотрения письменного обращения прикладывается исполнителем к материалам по рассмотрению обращения.
	11. Оформление дел по результатам рассмотрения письменных обращений для архивного хранения осуществляется в соответствии с требованиями Методических рекомендаций по оформлению документов в Администрации города Шарыпово.
	12. Обращения граждан и дополнительные материалы по их рассмотрению группируются в дела в хронологическом порядке, по дате и регистрационному номеру документа. Обращения граждан, поступившие в течение одного календарного года, формируются в тома в рамках одного квартала.
	13. В соответствии с **Перечнем типовых управленческих архивных документов, образующихся в процессе деятельности государственных органов, органов местного самоуправления и организаций** обращения граждан хранятся в Администрации города 5 лет (за исключением предложений, писем творческого характера, заявлений и жалоб содержащих сведения о серьезных недостатках и злоупотреблениях, коррупции – срок хранения постоянно).
	14. По истечению установленного срока хранения документы по обращениям граждан подлежат уничтожению.
1. СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ
	1. Постановка на контроль письменных обращений производится с целью своевременного рассмотрения и выявления принятых мер в случае повторности (многократности) обращений.
	2. Организацию и обеспечение учета и текущего контроля за соблюдением сроков рассмотрения письменных обращений осуществляет специалист, ответственный за работу с обращениями граждан, а так же должностные лица, ответственные за рассмотрение обращений.
	3. В случае, если в ответе на письменное обращение указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного периода, письменное обращение может быть поставлено на дополнительный контроль, о чем заявителю направляется уведомление с указанием контрольного срока для ответа об окончательном разрешении вопроса.
	4. Письменные обращения заявителей рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации.
	5. В случае необходимости дополнительной проверки изложенных в письменном обращении сведений, а также при направлении запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения письменного обращения в иной государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу срок рассмотрения письменного обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней.
	6. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения письменного обращения ответственный исполнитель направляет служебную записку с обоснованием необходимости продления срока рассмотрения данного обращения Главе города, по поручению которого рассматривается указанное обращение. После принятия Руководителем решения о продлении срока рассмотрения письменного обращения ответственный исполнитель направляет заявителю уведомление о продлении срока рассмотрения поданного им обращения.
	7. Администрация города Шарыпово или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, обязаны в течение 15 дней предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения письменного обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную и иную охраняемую федеральным законом тайну, для которых установлен особый порядок предоставления.
2. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ СПРАВОЧНОЙ ИНФОРМАЦИИ О ХОДЕ РАССМОТРЕНИЯ ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ
	1. С момента регистрации письменного обращения заявитель имеет право на получение информации о ходе рассмотрения соответствующего обращения, на ознакомление с документами и материалами, касающимися рассмотрения, 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.
	2. Справки по вопросам рассмотрения письменных обращений предоставляются при личном обращении граждан и их представителей или с использованием телефонной связи.
	3. При невозможности в момент обращения заявителя ответить на поставленный им вопрос специалист, ответственный за работу с обращениями граждан, предлагает обратившемуся перезвонить в конкретный день в определенное время.
	4. Специалист, ответственный за работу с обращениями граждан, регулярно подготавливает информационно-аналитические и статистические материалы о рассмотрении письменных обращений.
3. ОРГАНИЗАЦИЯ ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН
	1. Личный прием граждан в Администрации города проводится Главой города в первый и третий понедельник месяца с 1500 до 1700 часов в соответствии с утвержденным графиком и заместителями Главы города.
	2. Заместители Главы города проводят приём граждан каждую среду с 15.00 до 17.00 часов.
	3. Личный прием проводится в кабинетах Главы города, заместителей Главы города.
	4. График личного приема Главы города составляется ежегодно специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан.
	5. Для проведения личного приема привлекаются руководители или специалисты структурных подразделений Администрации города.
	6. В случае невозможности проведения личного приема Главой города в связи с болезнью, отпуском, командировкой прием проводит первый заместитель Главы города. По возможности специалист, ответственный за работу с обращениями граждан, заблаговременно уведомляет граждан об этом.
	7. Информация о графике личного приема Главы города, заместителей Главы города размещается на официальном сайте Администрации и информационном стенде в помещении Администрации.
	8. Личный прием к Главе города осуществляется по предварительной записи при личном обращении гражданина в приемную Главы города или по телефону. При записи на личный прием заявитель кратко излагает суть обращения.
	9. Заявителю может быть отказано в записи на личный прием в случае, если:

- решение поставленного им вопроса не входит в компетенцию Администрации города с разъяснением заявителю, в какой государственный орган или орган местного самоуправления и в каком порядке ему следует обратиться;

- по поставленному заявителю вопросу ему ранее давались мотивированные ответы, и в ходе записи на личный прием он не приводит новых доводов, имеющих существенное значение для рассмотрения устного обращения;

- заявитель обжалует судебное решение;

- заявитель имеет явные признаки наркотического, токсического или алкогольного опьянения или находится в состоянии повышенной поведенческой активности с явными признаками агрессии (до устранения указанной причины).

* 1. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.
	2. В ходе личного приема граждан специалист, ответственный за работу с обращениями граждан, вносит в карточку личного приема (приложение № 2):

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

- почтовый адрес для направления ответа;

- по желанию заявителя номер телефона;

- по желанию заявителя социальное положение;

- суть обращения.

6.12. Карточка личного приема выдается заявителю и ему предлагается пройти в зону ожидания приема.

6.13. Личный прием осуществляется в порядке очередности в соответствии с назначенным временем. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

6.14. Время ожидания личного приема граждан не должно превышать 30 минут.

6.15. Право использования заявителем собственной аудио- и (или) видеозаписывающей аппаратуры в ходе личного приема не предусмотрено Федеральным законом от 02.05.2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

6.16. Во время личного приема каждый гражданин имеет возможность изложить свое обращение в устной либо письменной форме по существу поднимаемых им вопросов. Письменные обращения, принятые в ходе личного приема, прикладываются к карточке личного приема и подлежат регистрации и рассмотрению вместе с карточкой личного приема в соответствии с настоящей Инструкцией.

6.17. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на такое обращение с согласия заявителя может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается соответствующая запись в карточке личного приема. В остальных случаях в течение 30 дней со дня регистрации гражданину дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

6.18. В случае, если в обращении поставлены вопросы, решение которых не входит в компетенцию органа местного самоуправления, заявителю дается разъяснение, куда и в каком порядке он может обратиться для рассмотрения данного обращения по существу.

* 1. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
	2. Если заявитель по каким-либо причинам самостоятельно в письменной форме изложить свою просьбу не может, специалист, ответственный за работу с обращениями граждан, обязан оказать ему в этом необходимую помощь.
	3. В соответствии с резолюцией Главы города карточка личного приема направляется на исполнение специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан.
	4. Глава города, осуществляющий личный прием заявителя, по результатам рассмотрения устного обращения подписывает ответ заявителю по существу поставленного(ых) в устном обращении вопроса(ов).
	5. Ответ о рассмотрении устного обращения заявителя готовится в соответствии с подпунктами 3.3 – 3.13 настоящей Инструкции.
	6. Сроки рассмотрения устных обращений заявителей - в течение 30 дней со дня регистрации.
	7. В случае необходимости дополнительной проверки изложенных в письменном обращении сведений, а также при направлении запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения письменного обращения в иной государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу срок рассмотрения письменного обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней.
	8. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения письменного обращения ответственный исполнитель направляет служебную записку с обоснованием необходимости продления срока рассмотрения данного обращения Руководителю, по поручению которого рассматривается указанное обращение. После принятия Руководителем решения о продлении срока рассмотрения письменного обращения ответственный исполнитель направляет заявителю уведомление о продлении срока рассмотрения поданного им обращения.
	9. Организацию и обеспечение учета и текущего контроля за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан, принятых на личном приеме, осуществляет специалист, ответственный за работу с обращениями граждан, а так же должностные лица, ответственные за рассмотрение обращений.
	10. При нарушении гражданином общественного порядка принимаются меры по пресечению противоправных действий.
	11. Оформление дел по результатам рассмотрения письменных обращений для архивного хранения осуществляется в соответствии с требованиями Методических рекомендаций по оформлению документов в Администрации города Шарыпово и подпунктами 3.15. – 3.18. настоящей Инструкции.