



**АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРНОЗАВОДСКОГО
ГОРОДСКОГО ОКРУГА ПЕРМСКОГО КРАЯ**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

28.12.2022

№ 1846

**Об утверждении Порядка организации
делопроизводства с обращениями
граждан в администрации
Горнозаводского городского округа
Пермского края**

Руководствуясь Федеральным законом от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», статьями 23, 29 Устава Горнозаводского городского округа Пермского края, в целях повышения результативности и качества организации работы по рассмотрению обращений граждан,

администрация Горнозаводского городского округа Пермского края **ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Утвердить прилагаемый Порядок организации делопроизводства с обращениями граждан в администрации Горнозаводского городского округа Пермского края.

2. Признать утратившими силу:

2.1. постановление администрации Горнозаводского городского округа от 16 января 2020 г. № 15 «Об утверждении Порядка организации делопроизводства с обращениями граждан в администрации Горнозаводского городского округа»;

2.2. постановление администрации Горнозаводского городского округа Пермского края от 27 января 2020 г. № 37 «О внесении изменений в Порядок организации делопроизводства с обращениями граждан в администрации Горнозаводского городского округа, утвержденный постановлением администрации Горнозаводского городского округа от 16.01.2020 №15».

3. Обнародовать настоящее постановление в зданиях, расположенных по адресам: г. Горнозаводск, ул. Кирова, 65, г. Горнозаводск, ул. Свердлова, 59, р.п. Теплая Гора, ул. Советская, 5, р.п. Промысла, ул. Комсомольская, 1, р.п. Кусье-Александровский, ул. Ленина, 2, р.п. Пашия, ул. Ленина, 4, п. Вильва, ул. Пионерская, 6, р.п. Медведка, ул. Октябрьская, 18, п. Средняя Усьва, ул. Советская, 12, р.п. Бисер, ул. Советская, 23, р.п. Старый Бисер, ул. Ермакова,

1, р.п. Сараны, ул. Кирова, 2, а также на официальном сайте администрации Горнозаводского городского округа Пермского края (www.gornozavodskii.ru).

4. Настоящее постановление вступает в силу с момента обнародования.

5. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на управляющего делами администрации Горнозаводского городского округа Пермского края.

Глава городского округа –
глава администрации Горнозаводского
городского округа Пермского края

В.В. Лумпов

Подлинный экземпляр документа находится в администрации Горнозаводского городского округа Пермского края в деле № 01-07 за 2022 год

УТВЕРЖДЕН
постановлением администрации
Горнозаводского городского округа
Пермского края
от 28.12.2022 № 1846

ПОРЯДОК организации делопроизводства с обращениями граждан в администрации Горнозаводского городского округа Пермского края

I. Общие положения

1.1. Порядок организации делопроизводства с обращениями граждан в администрации Горнозаводского городского округа Пермского края (далее - Порядок) разработан в целях повышения результативности и качества организации работы по рассмотрению обращений граждан должностными лицами администрации Горнозаводского городского округа.

1.2. Организация работы с обращениями граждан в администрации Горнозаводского городского округа Пермского края (далее – администрация округа) осуществляется в соответствии с:

Конституцией Российской Федерации;

Федеральными законами: от 06 октября 2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон № 59-ФЗ);

Уставом Горнозаводского городского округа Пермского края.

1.3. Обращения граждан, в которых содержится информация о коррупционных правонарушениях, рассматриваются с учетом Федерального закона от 25 декабря 2008 г. № 273-ФЗ «О противодействии коррупции».

1.4. Работники администрации округа, осуществляющие работу с обращениями граждан:

несут установленную законодательством Российской Федерации ответственность за своевременность, полноту и правильность, соблюдение сроков и порядка рассмотрения обращений граждан;

в пределах своих полномочий обязаны обеспечить всестороннее и объективное рассмотрение обращений и предоставление гражданам достоверных сведений;

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

1.5. Результатом рассмотрения обращения гражданина 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.

1.6. 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.

1.7. Методическое руководство и контроль за соблюдением настоящего Порядка осуществляет отдел документационной работы управления делами аппарата администрации округа (далее – управление делами).

II. Организация личного приема граждан должностными лицами и уполномоченными на то лицами администрации Горнозаводского городского округа Пермского края

2.1. Информация о порядке личного приема граждан должностными лицами и уполномоченными на то лицами администрации округа, о времени личного приема граждан размещается на официальном сайте администрации округа, а также на информационных стендах в администрации округа, структурных подразделений администрации округа.

2.2. Информация о порядке личного приема граждан предоставляется уполномоченными сотрудниками отдела документационной работы управления делами по телефонам: (34269) 4-14-55, 4-44-00, 4-25-87 и телефонам структурных подразделений администрации округа:

понедельник – четверг с 08.30 до 17.30 ч. с перерывом на обед с 13.00 до 13.48;

пятница - с 08.30 до 16.30 ч. с перерывом на обед с 13.00 до 13.48.

2.3. Личный прием граждан осуществляется главой городского округа – главой администрации Горнозаводского городского округа Пермского края (далее – глава округа) по понедельникам с 14.00 до 17.30 по адресу: Пермский край, г. Горнозаводск, ул. Кирова, 65, каб. 17.

Запись и организацию личного приема граждан главой округа осуществляет специалист приемной администрации округа по телефону 4-14-55 (далее – специалист приемной).

По итогам записи на прием специалист приемной формирует общий список граждан, записавшихся на личный прием. Специалист приемной ведет журнал обращений граждан по личным вопросам.

Прием граждан осуществляется в порядке очереди согласно времени, которое было назначено в ходе записи на личный прием. Лица, пришедшие на прием без записи, принимаются в порядке очереди после лиц, записавшихся на прием.

Во время записи на прием специалист приемной оформляет карточки личного приема граждан по форме согласно приложению к настоящему Порядку на каждого записанного гражданина в электронном виде и распечатывает на бумажном носителе.

В данной карточке отражаются сведения о пришедшем на личный прием гражданине, заносится содержание обращения в устной форме. В соответствии с частью 3 статьи 13 Федерального закона № 59-ФЗ, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема (необходимо задать заявителю вопрос о том согласен ли он на получение ответа в устной форме на его устное обращение, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина). Если гражданин не выразил согласия, ему дается письменный ответ по существу поставленных в обращении на личном приеме вопросов, решение которых входит в компетенцию администрации округа. В случае если в устном обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации округа, дается письменный ответ заявителю с разъяснением, куда и в каком порядке следует обратиться.

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.

По итогам личного приема специалист приемной заносит данные о ходе личного приема в карточку личного приема граждан.

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

2.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном для письменных обращений. В таком случае в карточке личного приема делается запись «направлено обращение» и указывается порядковый номер обращения.

2.5. Регистрация письменных обращений граждан осуществляется в Модифицированной Системе Электронного Документооборота (далее – МСЭД) в соответствии с регламентами процесса. Ответ гражданину дается в течение 30 календарных дней с момента поступления письменного обращения гражданина в администрацию округа.

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ, глава округа, исполняющий обязанности главы округа, вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

2.6. Личный прием граждан осуществляется заместителями главы округа согласно установленным дням приема по адресу: Пермский край, г. Горнозаводск, ул. Кирова, 65, в рабочих кабинетах заместителей главы округа.

Запись и организацию личного приема граждан заместителями главы округа осуществляет специалист приемной по тел. 4-14-55.

Прием граждан осуществляется в порядке очереди согласно времени, которое было назначено в ходе записи на личный прием. Лица, пришедшие на прием без записи, принимаются в порядке очереди после лиц, записавшихся на прием.

Во время записи на прием специалист приемной оформляет карточки личного приема граждан на каждого гражданина в электронном виде, распечатывает на бумажном носителе и передает заместителю главы округа.

В данной карточке отражаются сведения о пришедшем на личный прием гражданине, заносится содержание обращения в устной форме. В соответствии с частью 3 статьи 13 Федерального закона № 59-ФЗ, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема (необходимо задать заявителю вопрос о том согласен ли он на получение ответа в устной форме на его устное обращение, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина). Если гражданин не выразил согласия ему дается письменный ответ по существу поставленных в обращении на личном приеме вопросов, решение которых входит в компетенцию администрации округа. В случае если в устном обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации округа, дается письменный ответ заявителю с разъяснением, куда и в каком порядке следует обратиться.

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.

По итогам личного приема специалист приемной заносит данные о ходе личного приема в карточку.

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

Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном для письменных обращений. В таком случае в карточке личного приема специалистом приемной делается запись «направлено обращение» и указывается порядковый номер обращения. Регистрация письменных обращений граждан осуществляется в МСЭД в соответствии с регламентами процесса. Ответ гражданину дается в течение 30 календарных дней с момента поступления письменного обращения гражданина в администрацию округа.

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ, глава округа, исполняющий обязанности главы округа вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

После проведения личного приема граждан, заместитель главы округа передает карточку приема граждан специалисту приемной для регистрации и дальнейшего оформления.

2.7. Личный прием граждан в территориальных управлениях аппарата администрации округа (далее – территориальное управление) осуществляется начальниками территориальных управлений и консультантами территориальных управлений, согласно установленным дням приема.

Запись и организацию личного приема граждан осуществляет специалист территориального управления. Специалист территориального управления ведет журнал приема граждан по личным вопросам.

Прием граждан осуществляется в порядке очереди согласно времени, которое было назначено в ходе записи на личный прием. Лица, пришедшие на прием без записи, принимаются в порядке очереди после лиц, записавшихся на прием.

Во время записи на прием специалист территориального управления оформляет карточки личного приема граждан на каждого гражданина в электронном виде, распечатывает на бумажном носителе и передает начальнику или консультанту территориального управления.

На лиц, пришедших на прием без записи, карточки личного приема граждан оформляет специалист территориального управления.

В данной карточке отражаются сведения о пришедшем на личный прием гражданине, заносится содержание обращения в устной форме. В соответствии с частью 3 статьи 13 Федерального закона № 59-ФЗ, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема (необходимо задать заявителю вопрос о том согласен ли он на

получение ответа в устной форме на его устное обращение, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина). Если гражданин не выразил согласия и если на личном приеме возникают новые вопросы, которые не могут быть решены непосредственно во время личного приема, гражданину предлагается составить заявление в письменной форме в адрес главы округа.

По итогам личного приема специалист территориального управления заносит данные о ходе личного приема в карточку личного приема.

Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном для письменных обращений. В таком случае в карточке личного приема специалистом территориального управления делается запись «направлено обращение» и указывается порядковый номер обращения. Регистрация письменных обращений граждан осуществляется в МСЭД ПК специалистами отдела документационной работы управления делами в соответствии с регламентами процесса. Ответ гражданину дается в течение 30 календарных дней с момента поступления письменного обращения гражданина.

После проведения личного приема граждан, начальник или консультант территориального управления передает карточку приема граждан специалисту территориального управления для регистрации и дальнейшего оформления и осуществления контроля за исполнением поручений, указанных в карточке личного приема.

III. Организация работы с письменными обращениями граждан

3.1. Прием и регистрация обращения

Письменное обращение поступает одним из следующих способов:
почтовым отправлением;
электронной почтой;
нарочным;
МСЭД.

3.2. Прием и регистрация письменных обращений в адрес главы округа осуществляется специалистами отдела документационной работы управления делами. Регистрация письменных обращений граждан осуществляется в МСЭД в соответствии с регламентами процесса. Руководители органов администрации округа самостоятельно осуществляют прием, обработку, регистрацию, рассмотрение обращений, направление ответа на обращения, адресованные им непосредственно.

Сотрудниками отдела документационной работы управления делами осуществляется первичная обработка и регистрация обращений граждан в течение 3 дней с момента поступления (проверка правильности адресования корреспонденции, чтение, определение содержания вопросов обращения,

присвоение регистрационного номера, проверка на повторность). Почтовые конверты, с которыми поступают письменные обращения, сохраняются вместе с обращениями. Датой поступления считается дата поступления обращения в администрацию округа.

Если обращение подписано двумя и более авторами, то обращение считается коллективным, о чем делается отметка при регистрации.

Ответ на обращение подписывается главой округа, исполняющим обязанности главы округа.

После получения обращения с резолюцией руководителя специалист, ответственный за работу с обращениями граждан:

осуществляет регистрацию обращения гражданина через Интернет – приемную Пермского края, затем в МСЭД (через вкладку «Все вх.обр.граждан» вкладка «Без номеров»).

3.3. Рассмотрение обращения.

Основанием для начала рассмотрения обращения является поступление обращения вместе с приложениями по резолюции главы округа заместителю главы округа. Заместитель главы округа в соответствии с компетенцией определяет порядок исполнения вопросов, содержащихся в обращении, основания для переадресации обращения. По результатам предварительного рассмотрения обращения готовит предложения о поручениях по рассмотрению обращения.

Контролирует ход исполнения обращения.

3.4. Рассмотрение обращения исполнителем.

Основанием для начала рассмотрения обращения исполнителем является поступление обращения исполнителю с резолюцией руководителя.

В процессе рассмотрения обращения по существу исполнитель вправе:
запросить дополнительную информацию в органах государственной власти, органах местного самоуправления, организациях;
пригласить на личную беседу гражданина;
инициировать проведение проверки. Проведение проверки осуществляется в порядке, установленном действующим законодательством.

В случае необходимости получения дополнительной информации по вопросам, поставленным в обращении, в иных органах местного самоуправления, организациях исполнителем готовится запрос.

Запрос содержит:

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).

Запрос подписывается главой округа, заместителем главы округа. Запрос направляется в соответствующий орган местного самоуправления или должностному лицу организации.

При подготовке ответа на запрос в обязательном порядке указываются реквизиты запроса, по которому подготовлена информация, сведения об обращении и запрашиваемая информация по вопросам обращения, а также сведения о причинах нарушения сроков (в случае нарушения сроков подготовки информации по запросу) или причинах невозможности представления запрашиваемой информации.

В случае необходимости получения дополнительной информации у гражданина, направившего обращение, уточнения обстоятельств, изложенных в обращении, определения мотивации исполнитель приглашает гражданина на личную беседу.

При установлении исполнителем невозможности явки гражданина на личную беседу, исполнителем принимается решение о выезде по месту нахождения гражданина для беседы и получения дополнительных материалов.

Гражданин уведомляется о дате и времени его посещения исполнителем.

В ответе на обращение, рассмотрение которого производилось с выездом на место, указывается информация о полученных на выезде сведениях.

Если рассмотрение обращения поручено нескольким исполнителям, то координация и ответственность за его выполнение возлагаются на лицо, указанное в резолюции первым. Это лицо осуществляет контроль за полнотой подготовки материалов в установленные сроки, формирует окончательный ответ по обращению.

Готовит и направляет заявителю уведомление о рассматриваемом обращении в срок, установленный законодательством:

- о рассмотрении обращения с выездом на место либо комиссионного рассмотрения вопроса с привлечением специалистов различных отраслей и органов власти;

- о переадресации обращения в соответствующий орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

Если обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации округа готовится:

- сопроводительное письмо о направлении обращения в государственный орган, орган местного самоуправления, должностному лицу, к компетенции которых относится рассмотрение вопросов, поставленных в обращении;

- уведомление гражданину, направившему обращение, о переадресации обращения.

Срок переадресации обращения – 7 дней со дня регистрации обращения в администрации округа.

Подготовленные по результатам рассмотрения обращений материалы в обязательном порядке передаются исполнителем в отдел документационной работы управления делами.

3.5. Направление ответа на обращение.

Ответ на обращение гражданина должен соответствовать следующим требованиям:

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

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

Ответ на обращение оформляется на бланках установленной формы в МСЭД, отвечает требованиям Инструкции по делопроизводству в администрации округа. В ответе указывается кому он направлен, дата отправки, регистрационный номер обращения, фамилия, имя, отчество и номер телефона исполнителя.

Специалист отдела документационной работы управления делами, ответственный за работу с обращениями граждан, отклоняет ответ на обращение исполнителю, если при проверке выявлена неполнота подготовленного ответа, либо его несоответствие предъявляемым требованиям.

Основанием для отклонения проекта ответа на повторное рассмотрение является:

- оформление проекта ответа с нарушением установленной формы;
- противоречие выводов, изложенных исполнителем в проекте ответа, действующему законодательству;
- отсутствие полной информации по поставленным вопросам;
- необходимость дополнительного рассмотрения обращения по обстоятельствам, выявленным в ходе рассмотрения обращения.

В случае отклонения ответа исполнитель обязан устранить выявленные нарушения.

С письменного разрешения главы округа (исполняющего обязанности главы округа), установившего срок исполнения обращения, допускается изменение или продление срока исполнения обращения гражданина.

Продление возможно однократно и не более чем на 30 дней согласно части 2 статьи 12 Федерального закона № 59-ФЗ, в исключительных случаях.

Ответственный исполнитель представляет служебную записку с мотивируемой просьбой о продлении срока исполнения обращения с указанием нового срока, но не позднее, чем за 5 дней до истечения первоначального срока исполнения обращения гражданина.

После согласования продления срока исполнения обращения исполнитель обязан подготовить и направить заявителю письменное уведомление о переносе срока рассмотрения обращения с указанием ссылки на часть 2 статьи 12 Федерального закона № 59-ФЗ.

Сотрудник, ответственный за контроль за исполнением обращений граждан, обязан обеспечивать предупредительный контроль за исполнением обращений граждан.

Решение об окончании рассмотрения обращения, поставленного на контроль, принимается главой округа.

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

Датой завершения рассмотрения обращения и снятия с контроля является дата ответа заявителю. Специалист по работе в МСЭД распечатывает из МСЭД два экземпляра ответа, после подписания один экземпляр передают специалисту по работе с обращениями граждан с отметкой об отправке ответа заявителю, второй – направляется почтой заявителю.

Ответ на обращение подписывается главой округа, исполняющим обязанности главы округа.

Отправка ответов на обращения граждан осуществляется сотрудником приемной, ответственным за работу с корреспонденцией. Ответ на обращение направляется одним из следующих способов: вручается ему лично, отправляется по почте, по электронной почте.

IV. Рассмотрение обращений граждан, поступающих по электронной почте

4.1. Обращения граждан, направленные по электронной почте подлежат обязательному рассмотрению.

4.2. Обращения граждан регистрируются в МСЭД в течение трех рабочих дней с момента поступления на официальный электронный адрес администрации округа.

4.3. Ответ на обращение, поступившее в администрацию округа или должностному лицу в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

В соответствии с требованиями части 3 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ ответ должен содержать подпись главы округа либо исполняющего обязанности главы округа. После подписания ответа на обращение гражданина, данный ответ подлежит регистрации и сканированию, заявителю на указанный электронный адрес направляется сканированная копия ответа.

Если в органах администрации округа несколько адресов электронной почты, любое поступившее обращение должно передаваться для регистрации в приемную администрации округа и подлежит рассмотрению в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ.

Обращения граждан, направленные через Интернет-приемную Пермского края регистрируются в МСЭД.

V. Формы контроля за исполнением обращений граждан

5.1. Контроль за сроками рассмотрения устных и письменных обращений граждан и подготовки ответов заявителям осуществляется специалистами отдела документационной работы управления делами.

5.2. Контроль за сроками, качеством рассмотрения поставленных в обращении вопросов по направлениям деятельности осуществляют заместители главы округа, начальники структурных подразделений администрации округа.

Контроль за исполнением обращений граждан включает:

 постановку поручений по исполнению обращений граждан на контроль;

 сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;

 подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;

 подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан;

 снятие обращений с контроля.

Контролю подлежат все поступившие обращения граждан, подлежащие рассмотрению.

5.3. Обращения снимаются с контроля специалистами отдела документационной работы управления делами, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны ответы в письменной форме или в форме электронного документа заявителям.

Датой снятия с контроля является дата отправления окончательного ответа заявителю.

5.4. Специалист отдела документационной работы управления делами, ответственный за работу с обращениями граждан, еженедельно направляет главе округа информацию об обращениях, срок рассмотрения которых истек либо истекает в ближайшие семь дней.

В рамках контроля соблюдения порядка рассмотрения обращений проводится анализ содержания поступающих обращений, принимаются меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

5.5. Муниципальные служащие, осуществляющие работу с обращениями граждан, несут персональную ответственность за выполнение требований, установленных Федеральным законом № 59-ФЗ.

Заместители главы округа 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.

5.6. Муниципальный служащий, ответственный за рассмотрение обращения, при временном отсутствии обязан передать письменное обращение другому сотруднику по направлению деятельности.

VI. Оформление дел по обращению граждан, хранение

6.1. Специалист, ответственный за работу с обращениями граждан, формирует дело по обращению гражданина, куда подшиваются все материалы по рассмотрению обращения, в том числе поручения руководителя, поступившие ответы, справки, протоколы комиссий.

Обращения граждан, контрольные карточки, ответы, документы, связанные с их рассмотрением, формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

В случае рассмотрения повторного обращения или появления дополнительных документов они приобщаются к делу.

Документы в делах группируются за календарный год в хронологическом порядке, ответ помещается за обращением.

Сформированные дела помещаются в специальные папки и располагаются в них в соответствии с порядковыми номерами.

По истечении сроков хранения обращения и материалы по их рассмотрению уничтожаются в установленном порядке.

6.2. Аналитические обзоры по работе с обращениями граждан в администрации округа формируются в дела в соответствии с номенклатурой дел.

VII. Анализ работы с обращениями граждан

Аналитическая работа по обращениям граждан ведется отделом документационной работы управления делами.

Анализ поступивших в администрацию округа обращений (характер обращений, статистические данные, динамика показателей) проводится ежеквартально.

Мониторинг поступления обращений граждан проводится еженедельно.

Ежеквартально обзор обращений граждан размещается на официальном сайте администрации округа.

Приложение
к Порядку организации делопроизводства
с обращениями граждан в администрации
Горнозаводского городского округа
Пермского края

Карточка личного приема граждан № _____

Дата приема “ ____ ” _____ 20 ____ г. в _____ час. _____ мин.

Принятие участия гражданина в личном приеме впервые или повторно (необходимое подчеркнуть)

Должностное лицо, осуществляющее личный прием (Ф.И.О., должность):

Должностные лица, присутствующие на приеме (Ф.И.О., должность):

Гражданин, обратившийся на приём:

Ф.И.О. (отчество при наличии): _____

Адрес заявителя: _____

телефон (с согласия гражданина): _____

Краткое содержание устного обращения (при повторном обращении указывается результат рассмотрения предыдущего обращения):

Результат рассмотрения (поручения по устному обращению, ответственный, срок исполнения):

Подпись должностного лица, осуществившего прием: _____

Отметка о выполнении поручения:
