

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

**Главы Администрации города Покров**

**Петушинского района Владимирской области**

## 21.12.2017 № 672

*Об утверждении Инструкции о порядке организации работы с обращениями и запросами российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц*

В целях реализации [Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ](http://docs.cntd.ru/document/901978846) «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», руководствуясь Уставом муниципального образования «Город Покров», Положением об Администрации города Покров Петушинского района Владимирской области, утверждённым решением Совета народных депутатов города Покров от 28.08.2015 № 553/57, п о с т а н о в л я ю:

1. Утвердить Инструкцию о порядке организации работы с обращениями и запросами российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее – Инструкция), согласно приложению.

2. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы Администрации Л.В. Сулоеву.

Глава Администрации В.Ш. Аракелов

Приложение

к постановлению главы

Администрации города Покров

21.12.2017 № 672

**ИНСТРУКЦИЯ**

**о порядке организации работы с обращениями и запросами российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц**

**I. Общие положения**

1.1. Инструкция о порядке организации работы с обращениями и запросами российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее - Инструкция) устанавливает требования к работе по рассмотрению обращений и запросов российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее – граждан), поступивших в Администрацию города Покров, требования к учету, систематизации и обобщению результатов рассмотрения и принятых по ним мер, а также проведению личного приема граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее - граждане) главой Администрации города Покров, первым заместителем главы Администрации, председателем КУМИ, заместителями главы Администрации.

1.2. Работа по рассмотрению обращений, запросов и проведению личного приема граждан организуется в соответствии с  Конституцией Российской Федерации, международными договорами Российской Федерации, федеральными конституционными законами, Указом Президента Российской Федерации от 17.04.2017 № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций», Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом [от 02.05.2006 № 59-ФЗ](http://docs.cntd.ru/document/901978846) «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», иными федеральными законами, законами и иными нормативными правовыми актами Владимирской области, решениями и поручениями Губернатора Владимирской области, Положением об Администрации города Покров Петушинского района Владимирской области, Инструкцией по делопроизводству в Администрации города Покров, а также настоящей Инструкцией.

1.3. Граждане имеют право обращаться к главе Администрации города Покров:

1) в письменной форме (направлять индивидуальные и коллективные обращения);

2) в форме электронного документа;

3) лично (на личных приемах);

4) устно (по телефону).

**II. Прием, учет и первичная обработка обращений граждан**

2.1. Индивидуальные или коллективные письменные обращения граждан, поступившие главе Администрации города Покров.

Почтовый адрес для обращений граждан, направляемых в письменной форме:

ул. Советская, д. 42 г. Покров Петушинского района Владимирской области, 601120.

Адрес электронной почты для обращений граждан, направляемых в форме электронного документа: [info@pokrovcity.ru](mailto:admpokrov@rctass.rospac.ru).

Факс: 8 (49234) 6-21-11. Телефон: 8 (49234) 6-21-11.

2.1.1. Определение обращений по типу.

Выявление обращений, порядок рассмотрения которых регулируется Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

2.1.2. Рассмотрение обращений граждан является должностной обязанностью главы Администрации города Покров, первого заместителя главы Администрации, председателя КУМИ, заместителей главы Администрации, или по их письменному поручению - других должностных лиц в пределах их компетенции. Указанные лица несут персональную ответственность за соблюдение порядка рассмотрения обращений граждан.

2.1.3 Работу с письменными обращениями граждан, поступившими главе Администрации города Покров, организует Муниципальное казённое учреждение города Покров «Центр муниципальных услуг» (далее – МКУ «ЦМУ»). Прием, учет и первичную обработку поступивших в администрацию письменных обращений граждан осуществляет отдел по организационной и кадровой работе, связям с общественностью (далее - орготдел).

2.1.4. Письменные обращения граждан, поступившие в конвертах, в целях обеспечения безопасности подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверт (пакет) работа с письменным обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения начальником орготдела.

2.1.5. При получении письменных обращений граждан проверяются, установленные [Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ](http://docs.cntd.ru/document/901978846) «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», реквизиты обращения, наличие указанных автором вложений и приложений.

В письменном обращении гражданин в обязательном порядке указывает:

1) наименование органа местного самоуправления, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;

2) свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии);

3) почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения.

Излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

2.2. Обращение, поступившее в администрацию в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в соответствии, установленном [Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ](http://docs.cntd.ru/document/901978846) «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящей Инструкцией. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает:

1) свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии);

2) адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа;

3) 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.

2.3. Обращения граждан к главе Администрации в ходе личного приема.

2.3.1. Личный прием граждан в Администрации проводится в соответствии с  утверждённым распоряжением главы Администрации графиком личного приема граждан должностными лицами Администрации города Покров.

Личный прием граждан проводят:

1) глава Администрации;

2) первый заместитель главы Администрации, председатель КУМИ;

3) заместитель главы Администрации.

2.3.2. Запись граждан на личный прием к главе Администрации осуществляют работники отдела по организационной и кадровой работе, связям с общественностью Муниципального казённого учреждения города Покров «Центр муниципальных услуг» (далее – орготдел) в приемной Администрации на карточке записи на личный прием к главе Администрации (приложение № 3). Работники отдела при записи на личный прием оказывают гражданам информационно-консультативную помощь.

2.3.3. Обращения граждан регистрируются в журнале учета устных обращений граждан на личном приеме главы Администрации города Покров (приложение № 5). Гражданину разъясняется порядок записи и проведения личного приема, предлагается изложить суть вопроса или просьбы в письменной форме.

2.3.4. Работники орготдела вправе уточнить мотивы обращения и существо вопроса, а также ознакомиться с документами, подтверждающими обстоятельства, изложенные в обращении гражданина, которые приобщаются к материалам для доклада главе Администрации.

В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит компетенцию Администрации, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

2.3.5. О дате, времени и месте проведения личного приема главой Администрации заявителю сообщается работником орготдела.

2.3.6. Глава Администрации, заместители главы Администрации, ведут личный прием граждан в общероссийский день приема граждан без предварительной записи в порядке очередности в кабинете главы Администрации.

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

2.3.8. В случае невозможности проведения личного приема граждан в связи с болезнью, отпуском, командировкой, заместители главы Администрации своевременно сообщают об этом работникам орготдела, которые предупреждают граждан. Запрещается перепоручение проведения личного приема граждан лицам, не имеющим на то полномочий.

2.3.9. В день проведения личного приема граждан главой Администрации карточку личного приема граждан заполняет ответственный за организацию проведения личного приема граждан.

При проведении личного приема граждан заместителями главы Администрации карточки личного приема граждан заполняются заместителями непосредственно в ходе личного приема.

2.3.10. Предварительная работа по организации личного приема граждан должностными лицами администрации проводится работниками орготдела во взаимодействии со специалистами соответствующих структурных подразделений Администрации города, МКУ «ЦМУ».

2.3.11. Непосредственно перед личным приемом граждан проводится необходимая организационно-техническая подготовка:

1) создание комфортных условий для граждан, ожидающих приема;

2) регистрация граждан;

3) подготовка информации по обращениям (в том числе повторным).

Работник ответственный за организацию проведения личного приема граждан консультируют граждан о порядке проведения личного приема и о компетенции должностных лиц в решении поставленных гражданами вопросов, устанавливают очередность приема, учитывая состояние здоровья обратившихся граждан, дату и время обращения.

Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

2.3.12. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в установленные [Федеральным законом от 02.05.2006 №59](http://docs.cntd.ru/document/901978846)-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» сроки.

2.3.13. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном [Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ](http://docs.cntd.ru/document/901978846) «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящей Инструкцией. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит компетенцию администрации или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

После завершения личного приема должностное лицо, проводившее личный приём, заполняет карточку личного приема.

Материалы о проведении личного приема хранятся в течение 5 лет, а затем уничтожаются в установленном порядке.

2.3.15. При рассмотрении (обработке) обращений не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни граждан, без их согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

Отказ в рассмотрении обращений граждан, содержащих вопросы, разрешение которых входит в компетенцию администрации, недопустим, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 2.3.18. настоящей Инструкции.

2.3.16. Рассмотрение обращений граждан может производиться с выездом на место по отдельному поручению главы Администрации, первого заместителя главы Администрации, председателя КУМИ, заместителя главы Администрации.

2.3.17. Письменные обращения граждан, содержащие в адресной части обращения пометку «Лично», рассматриваются на общих основаниях в соответствии с настоящей Инструкцией.

2.3.18. Не подлежат дальнейшему рассмотрению в Администрации и направлению в государственные органы и органы местного самоуправления письменные обращения граждан в случаях, если:

1) текст обращения не поддается прочтению или смысл обращения понять не представляется возможным;

2) в обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, почтовый или электронный адрес, по которому должен быть направлен ответ, кроме случаев, когда в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, в данном случае обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;

3) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью или имуществу должностного лица, членов его семьи, а также в отношении лица, уполномоченного рассматривать обращения граждан;

4) ответ не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

В случаях, указанных в подпунктах 1, 2, 3 пункта 2.3.18. настоящей Инструкции, при наличии возможности (когда известны фамилия и почтовый адрес или электронный адрес автора обращения) гражданин письменно уведомляется об основаниях принятого решения в течение семи дней со дня регистрации обращения.

При наличии оснований, указанных в пункта 2.3.18. настоящей Инструкции, гражданин дополнительно предупреждается о недопустимости злоупотребления правом.

2.3.19. Глава Администрации города вправе направлять письменные уведомления гражданам о прекращении (недопустимости злоупотребления правом) переписки по их обращениям согласно подпунктам 1-4 пункта 2.3.18. настоящей Инструкции, а также письменные разъяснения и консультации по вопросам, разрешение которых не входит в компетенцию администрации.

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

2.3.21. 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 при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в Администрацию города Покров. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение. Такое же решение может быть принято и в связи с поступившей официальной информацией о признании автора повторных письменных обращений недееспособным в установленном законодательством Российской Федерации порядке.

2.3.22. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в администрацию или соответствующему должностному лицу.

2.3.23. Информация о письменных обращениях граждан, содержащих предложения по совершенствованию местного самоуправления или отзывы на муниципальные нормативные акты, а также суждения о деятельности органов местного самоуправления и должностных лиц, представляется соответствующим должностным лицам для сведения.

2.3.24. Подготовка ответов на письменные обращения граждан по вопросам, касающимся разъяснения нормативных правовых актов Администрации, осуществляется соответствующим структурным подразделением Администрации, разработавшим правовой акт.

2.3.25. Подготовка отзывов на жалобы граждан, связанные с обжалованием в суде действий или решений должностных лиц Администрации, обусловленных рассмотрением их обращений, осуществляется должностным лицом Администрации, принимавшим обжалуемое решение (совершал обжалуемое действие или бездействие), с участием представителей юридической службы Администрации.

Письменные отзывы в суд на жалобы граждан (истцов) готовятся с учетом сроков, указанных в судебных повестках.

2.4. Рассмотрение устного обращения граждан.

2.4. 1. Граждане имеют право обратиться в Администрацию посредством телефонной связи, либо лично в устной форме в приемную Администрации города Покров, к специалистам отделов Администрации и МКУ «ЦМУ».

2.4.2. Специалист отдела консультирует граждан по вопросам, относящимся к своей компетенции. Ответ дается в вежливой, корректной и лаконичной форме по существу вопроса. При невозможности в момент обращения ответить на поставленный вопрос предлагает обратившемуся с вопросом гражданину перезвонить в конкретный день и в определенное время, к назначенному сроку работник подготавливает ответ.

2.4.3. Во время разговора работник должен произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат.

2.4.4. Результатом предоставления справочной информации при личном обращении гражданина или по телефону является информирование гражданина по существу обращения в устной форме.

**III. Регистрация письменных обращений граждан**

3.1. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Администрацию. Регистрация производится в электронном виде и на бумажном носителе – журнале регистрации обращений граждан. (согласно приложению №1 )

Интернет-обращение, поступившее в Администрацию города Покров, регистрируется в отделе в том же порядке, что и письменное.

3.2. При регистрации письменных обращений граждан определяется их тематическая принадлежность. Глава Администрации, первый заместитель главы Администрации, председатель КУМИ, заместитель главы Администрации определяют исполнителей, к компетенции которых относится решение поставленных в обращении вопросов и направляют письменное обращение к соответствующим исполнителям.

3.3. Запрещается направлять жалобы граждан на рассмотрение должностному лицу Администрации, руководителям муниципальных учреждений, предприятий, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

3.4. Жалобы граждан на результаты рассмотрения письменных обращений, действия (бездействие) должностных лиц Администрации, руководителей муниципальных учреждений в связи с рассмотрением обращений направляются главе Администрации, первому заместителю главы Администрации, председателю КУМИ, заместителю главы Администрации, координирующим деятельность соответствующих структурных подразделений Администрации и муниципальных учреждений, предприятий.

3.5. На каждое поступившее письменное обращение заполняется сопроводительный лист к письменному обращению (приложение № 2), в котором указываются:

1) дата регистрации;

2) Ф.И.О. гражданина;

3) социальное положение (если есть данные);

4) адрес места жительства (при наличии);

5) краткое содержание обращения;

6) номер темы по классификатору в соответствии с Типовым общероссийским тематическим классификатором обращений граждан, организаций и общественных объединений (далее – номер темы по классификатору), утвержденный заместителем Руководителя Администрации Президента Российской Федерации протоколом заседания № 4 от 27 сентября 2013 года № А1-5629в;

7) орган местного самоуправления или фамилия и инициалы должностного лица, которому направлено на исполнение обращение.

По базе данных проверяется наличие письменных обращений гражданина. При наличии данных делается отметка в сопроводительном листе о том, куда обращался гражданин ранее.

3.6. Обращение проверяется на повторность. Повторными обращениями являются предложения, заявления, жалобы, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу. Обращения одного и того же гражданина, поступающие в течение календарного года, регистрируются под одним номером.

Многократными являются обращения, поступившие три и более раз по одному и тому же вопросу, на который автору даны исчерпывающие ответы.

Если обращение подписано двумя и более авторами, обращение является коллективным.

3.7. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий государственный орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

3.8. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

3.9. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, и Губернатору Владимирской области с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в подпункте 2 пункта 2.3.18. настоящей Инструкции.

3.10. Если письменное обращение гражданина поступило из Администрации Президента Российской Федерации, Правительства Российской Федерации, Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Законодательного Собрания Владимирской области, администрации Владимирской области, Совета народных депутатов города Покров, иных государственных органов, в сопроводительном листе указывается соответствующий орган.

3.11. Регистрация обращений депутатов всех уровней, к которым прилагаются письма граждан или в которых идет речь об обращениях граждан, осуществляется в аналогичном порядке.

3.12. На первой странице письменного обращения гражданина в правом нижнем углу (или на свободном поле) проставляется регистрационный штамп (приложение № 3), где указывается дата регистрации и входящий номер. Регистрация производится ответственным за работу с обращениями граждан в Журнале регистрации письменных обращений в электронном виде (приложение № 6).

3.13. Если обращение направляется в соответствующие органы государственной власти Владимирской области, органы местного самоуправления Владимирской области, организации Владимирской области, автору обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется уведомление о том, кому и куда направлено его обращение.

3.14. Письменное обращение после регистрации передаётся специалисту Администрации, к компетенции которого относится решение поставленных в обращении вопросов.

**IV. Порядок и сроки рассмотрения письменных обращений граждан, организация контроля за их рассмотрением**

4.1. Письменные обращения граждан, поступившие в Администрацию города и относящиеся к компетенции Администрации города, согласно Федеральному закону [от 02.05.2006 № 59-ФЗ](http://docs.cntd.ru/document/901978846) «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации, за исключением письменных обращений, поступивших главе Администрации и содержащих информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, которые рассматриваются в течение 20 дней со дня их регистрации.

4.2. Ответственный исполнитель, которому поручено рассмотрение обращения гражданина:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

- запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы;

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

- готовит проект ответа на письменное или Интернет-обращение по существу поставленных в обращении вопросов, с применением цитат из текста обращения гражданина со ссылкой на нормативно правовые акты, передает уполномоченному работнику для предоставления главе Администрации города или лицу, его замещающему, на подпись.

4.4. В случае необходимости ответственный исполнитель может принять дополнительное решение:

- об организации комиссионного выезда на место с привлечением экспертов, ответственных лиц;

- о рассмотрении обращения с участием автора(ов).

4.5. Предложения, заявления и жалобы граждан, поступающие из средств массовой информации, а также опубликованные в печати материалы, связанные с предложениями, заявлениями и жалобами граждан, рассматриваются на общих основаниях и в сроки, установленные Федеральным законом [от 02.05.2006 № 59](http://docs.cntd.ru/document/901978846)-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

4.6. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения.

4.6.1. Граждане имеют право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения их обращений, 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. Также им могут быть выданы копии письменных ответов, поступивших из государственных органов, органов местного самоуправления в связи с их предыдущими письменными обращениями, копии письменных ответов (уведомления) о результатах рассмотрения их обращений в Администрации, если указанные письменные ответы не были получены гражданами по не зависящим от них обстоятельствам.

4.6.2. Справочную работу по рассмотрению обращений граждан ведет работник ответственный за работу с обращениями граждан.

- Справки по вопросам рассмотрения обращений граждан предоставляются работником отдела при личном обращении или посредством справочного телефона.

4.6.3. При получении запроса по телефону работник отдела:

- называет наименование органа, в который позвонил гражданин;

- представляется, назвав свою фамилию, имя, отчество;

- предлагает абоненту представиться;

- выслушивает и уточняет, при необходимости, суть вопроса;

- вежливо, корректно и лаконично дает ответ по существу вопроса;

- при невозможности в момент обращения ответить на поставленный вопрос предлагает обратившемуся с вопросом гражданину перезвонить в конкретный день и в определенное время;

- к назначенному сроку работник подготавливает ответ.

Во время разговора работник должен произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат.

Результатом предоставления справочной информации при личном обращении гражданина или по телефону является информирование гражданина по существу обращения в устной форме.

4.7. В исключительных случаях, а также в случаях направления запроса в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, глава Администрации, либо уполномоченные им на то лица, вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, с обязательным уведомлением им гражданина о продлении срока рассмотрения его обращения.

4.8. Решение о постановке обращений граждан на контроль принимают глава Администрации, первый заместитель главы Администрации, председатель КУМИ, заместитель глава Администрации.

4.9. Обращения, которые были направлены главе Администрации, возвращаются работнику ответственному за работу с обращениями граждан для занесения резолюции главы Администрации в сопроводительный лист письменного обращения граждан и передаются исполнителям в соответствии с резолюцией. Если в резолюции главы Администрации указаны несколько фамилий исполнителей, то оригинал обращения передается должностному лицу, чья фамилия значится первой, а остальным направляются копии обращения.

4.10. Контроль за своевременным, объективным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляют заместители главы администрации, курирующие работу специалистов, муниципальных учреждений, предприятий, по направлению работы которых поступило обращение. Они подписывают ответы на обращения граждан и принимают решения о снятии их с контроля.

Обращения граждан с резолюцией главы Администрации снимаются с контроля или продлевается срок их рассмотрения главой Администрации, а также первым заместителем главы Администрации, председателем КУМИ, по согласованию с главой Администрации.

4.11. Рассмотрение обращений членов Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Законодательного Собрания Владимирской области, Совета народных депутатов города Покров, к которым приложены обращения граждан, осуществляется с установлением контрольных сроков рассмотрения и ответов депутату или заявителю.

Должностное лицо, которому направлен депутатский запрос, должно дать ответ на него в письменной форме не позднее чем через 30 дней со дня его получения или в иной, согласованный с инициатором запроса срок.

4.12. После рассмотрения главой Администрации материалов предоставленных по обращению, подписывает ответ заявителю. Ответ передается уполномоченному работнику отдела для отправки обратившемуся.

4.13. Результатом рассмотрения обращений граждан в Администрации города Покров является разрешение поставленных в обращениях вопросов и направление ответа заявителю.

4.14. Основанием для снятия обращения с контроля является направление письменного ответа гражданину на поставленные в его обращении вопросы.

4.15. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан, поступивших в Администрацию, осуществляется сотрудником ответственным за работу с обращениями граждан.

**V. Формирование дел с обращениями граждан**

5.1. Письменные обращения граждан вместе с материалами по результатам их рассмотрения после снятия с контроля передаются сотруднику ответственному за работу с обращениями граждан для формирования дел. На лицевой стороне папки «Дело» проставляется:

1) регистрационный номер;

2) номер по классификатору;

3) фамилия и инициалы заявителя;

4) дата регистрации обращения.

5.2. В папку «Дело» вкладываются:

1) подлинник письменного обращения или (если оно подлежало возврату в вышестоящую инстанцию либо направлено для рассмотрения в другую инстанцию) ксерокопия обращения;

2) сопроводительный лист (аннотация);

3) резолюция должностного лица либо уполномоченного на то лица;

4) копия уведомления заявителю о передаче его обращения на рассмотрение;

5) письмо о продлении рассмотрения обращения, если рассмотрение продлевалось, с уведомлением гражданина, направившего обращение;

6) копия ответа заявителю по результатам рассмотрения его обращения.

5.3. Снятые с контроля обращения граждан, оформленные в дела, хранятся у сотрудника ответственного за работу с обращениями граждан в соответствии с утвержденной номенклатурой. Дела с истекшим сроком хранения уничтожаются по акту.

**VI. Порядок проверки и оценки ответов на обращения**

6.1. По результатам проверки ответа на обращение и представленных необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов уполномоченное на то лицо дает *оценку*:

а) своевременности рассмотрения обращения;

б) всесторонности рассмотрения обращения;

в) объективности рассмотрения обращения;

г) правовой обоснованности принятых по результатам рассмотрения обращения решений.

6.2. Сотрудник ответственный за работу с обращениями граждан осуществляет *внутренний контроль* за соблюдением порядка рассмотрения обращений путем:

- анализа содержания обращений с целью выявления и устранения причин нарушения права на обращение;

- анализа своевременности предоставления документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращений, иными органами или иным должностным лицом;

- анализа своевременности и полноты предоставления документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения, иными органами или иным должностным лицом;

- привлечения для оценки порядка рассмотрения обращений иных органов или иных должностных лиц, в компетенцию которых входит контроль или надзор:

а) за решением поставленных в обращениях вопросов;

б) за соответствующими иными органами или соответствующими иными должностными лицами, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях вопросов;

- использования контрольных мероприятий, проводимых в соответствии с планами контрольных мероприятий, а также в ходе плановых и оперативных выездов;

- привлечения к проверке порядка рассмотрения обращений и обеспечения права на обращение.

6.3. Заместитель главы Администрации, курирующий работу отдела, осуществляет *внешний контроль* за соблюдением порядка рассмотрения обращений путем:

- предоставления авторам права на обращение через «Личный кабинет» на официальном сайте Администрации города Покров в сети «Интернет»;

- обеспечения доступа авторам через «Личный кабинет» в разделе «Обращения» на официальном сайте Администрации города Покров в сети «Интернет» к результатам рассмотрения их обращений в сети «Интернет»;

- размещения на официальных сайтах Администрации города Покров в сети «Интернет» информации:

а) о порядке направления обращения в Администрацию города Покров ;

б) о порядке обращения на личный прием, об ответственных за обеспечение личного приема, о проведенных личных приемах, о номерах справочных телефонов, об адресах приемных государственных органов и органов местного самоуправления;

в) о нормативных правовых актах и выписках из них, а также о правовых актах, регулирующих порядок работы с обращениями;

д) о результатах рассмотрения обращений и принятых по ним мерам.

6.4. Специалисты Администрации и МКУ «ЦМУ» осуществляют правовое просвещение авторов, направивших обращения, путем разъяснения по направлению своей деятельности:

- право обращаться с жалобами на принятые по обращениям решения соответствующими иными органами или соответствующими иными должностными лицами, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях вопросов (пункт 4 статьи 5 Федерального закона № 59-ФЗ);

- право обращаться с жалобами на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения соответствующими иными органами или соответствующими иными должностными лицами, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях вопросов, в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации (пункт 4 статьи 5 Федерального закона № 59-ФЗ);

- право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причиненных незаконным действием (бездействием) соответствующими иными органами или соответствующими иными должностными лицами, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях вопросов, при рассмотрении обращения, по решению суда;

- порядок обжалования судебных решений;

- порядок рассмотрения отдельных обращений, установленного федеральными конституционными законами и иными федеральными законами;

- порядок обращения с жалобами в суд на неправомерные действия (решения) соответствующих иных органов или соответствующих иных должностных лиц, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях вопросов, нарушившие их права и свободы.

**VII. Составление учетно-контрольной и отчетно-аналитической информации по обращениям граждан**

7.1. Перечень, форма, периодичность предоставления учетно-контрольной и отчетно-аналитической информации по обращениям граждан утверждаются главой Администрации города Покров по представлению сотрудника МКУ «ЦМУ» ответственного за работу с обращениями граждан.

7.2. Учетно-контрольная и отчетно-аналитическая информация по обращениям граждан готовится сотрудником МКУ «ЦМУ» ответственным за работу с обращениями граждан по поручению главы Администрации города Покров.

Приложение №1

к Инструкции

**Журнал регистрации обращений граждан**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Дата,  регистрационный  номер документа | Ф.И.О.  заявителя | Адрес | Краткое содержание | Исполнитель | Роспись исполнителя | Отметка об  исполнении,  индекс дела |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |

Приложение №2

к Инструкции

**Сопроводительный лист к письменному обращению граждан**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_г.

( дата поступления письма)

Ф.И.О. гражданина\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Социальный статус: работающий, неработающий, участник инвалид ВОВ, труженник тыла,

инвалид, инвалид детства, пенсионер, многодетные семьи, одинокие матери, дети-сироты.

( нужное подчеркнуть)

Адрес места жительства \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Содержание обращения\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Куда обращался ранее\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

№ темы по классификатору\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Доложено \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Направлено на исполнение\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Характер задания\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Приложение №3

к Инструкции

**Регистрационный штамп**

|  |
| --- |
| Администрация города Покрова  Петушинского района Владимирской области  Дата \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Индекс \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

Приложение № 4

к Инструкции

**Карточка записи граждан на личный прием**

0229140 РЕГИСТРАЦИОННО-КОНТРОЛЬНАЯ КАРТОЧКА

Корреспондент, Ф.И.О., адрес, телефон\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Предыдущие обращения\_\_\_\_\_\_№\_\_\_\_\_\_\_от\_\_\_\_\_\_№\_\_\_\_\_\_\_\_

Вид документа\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_на\_\_\_\_\_\_\_\_л.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Дата, индекс поступления\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Краткое содержание\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

№ темы по классификатору\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Резолюция\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Автор резолюции\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Срок исполнения\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Дата Подпись

**Оборотная сторона**

ХОД ИСПОЛНЕНИЯ

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Дата передачи на исполнение | Исполнитель | Отметка о промежуточном ответе или доп.запросе | Контрольные отметки |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

Дата,индекс исполнителя (ответа)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Адресат\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Содержание\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

С контроля снял\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Подпись контролера\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Дата\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_том\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_листы\_\_\_\_\_\_\_\_опись\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Приложение № 5

к Инструкции

**ЖУРНАЛ**

**учета устных обращений граждан на личном приеме главы Администрации города Покров**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Дата | Ф.И.О., адрес заявителя | № темы по классификатору | Краткое содержание обращения | Исполнитель | Краткое содержание ответа, принятые меры | Дата, исходящий № ответа |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |

Приложение № 6

к Инструкции

**ЖУРНАЛ**

**учета письменных обращений граждан**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Дата/ №  п/п | № темы по класси-фикатору | Ф.И.О., адрес заявителя | Реквизиты сопроводитель-ного письма | Краткое содержание обращения | Исполнитель | Краткое содержание ответа, принятые меры | Дата, исходящий № ответа |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |