



Кемеровская область  
Юргинский городской округ  
Администрация города Юрги

## **ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

От 30.12.2015 №2019

### **Об утверждении Положения о порядке организации рассмотрения обращений граждан в Администрации города Юрги**

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», в связи с изменениями в законодательстве Российской Федерации и в целях повышения эффективности и качества работы с обращениями граждан в структурных подразделениях Администрации города Юрги, Администрация города Юрги п о с т а н о в л я е т:

1. Утвердить прилагаемое Положение о порядке организации рассмотрения обращений граждан в Администрации города Юрги.
2. Признать утратившим силу постановление Администрации города Юрги от 23.09.2014 №1610 «Об утверждении Положения о порядке организации рассмотрения обращений граждан в Администрации города Юрги».
3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на управляющего делами В.И. Терехова.

Глава города Юрги

С.В. Попов

УТВЕРЖДЕНО  
постановлением  
Администрации города Юрги  
от 30.12.2015 №2019

## ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке организации рассмотрения обращений  
граждан в Администрации города Юрги

### 1. Общие положения

1.1 Организация рассмотрения обращений (предложений, жалоб, заявлений) и прием граждан в Администрации города Юрги ведется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Уставом Юргинского городского округа, Регламентом работы Администрации города Юрги и настоящим Положением.

1.2 Обращения граждан и юридических лиц могут поступать в виде:

- предложений - 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 органов местного самоуправления;

- заявлений - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

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

1.3 Организационно-техническое обеспечение рассмотрения обращений граждан, адресованных Главе города Юрги, управляющему делами и обращения, направленных для рассмотрения по компетенции в Администрацию города, адресованные Президенту Российской Федерации, Губернатору Кемеровской области и другим должностным лицам органов государственной власти, осуществляет отдел организационной работы и контроля Администрации города Юрги (далее - отдел ОРиК).

Прием и регистрацию письменных (устных), в форме электронного документа обращений граждан поступивших в Администрацию города:

- Главе города Юрги, управляющему делами осуществляет специалист отдела организационной работы и контроля Администрации города Юрги.

- Заместителям Главы города Юрги, осуществляют специалисты приемных заместителей Главы города Юрги.

1.4 Организационно-техническое обеспечение рассмотрения обращений граждан в структурных подразделениях Администрации города Юрги осуществляют назначенные руководителями специалисты.

### 2. Права граждан и юридических лиц при рассмотрении обращения

При рассмотрении обращения государственным органом, органом местного самоуправления или должностным лицом гражданин имеет право:

- обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, в государственные

органы, органы местного самоуправления и их должностным лицам, в государственные и муниципальные учреждения и иные организации, на которые возложено осуществление публично значимых функций, и их должностным лицам;

- представлять дополнительные документы и материалы, в том числе в электронной форме, либо обращаться с просьбой об их истребовании;

- знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержится сведений, составляющие государственную или иную охраняемую законом тайну;

- получать письменный (устный) ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в подпунктах 5.1-5.5 настоящего Положения, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

- обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном или судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

### **3. Прием, первичная обработка и регистрация поступивших обращений**

3.1. Письменное обращение может быть доставлено лично заявителем или его представителем, так же по почте, электронной почте в адрес официальных писем ([segr@yurga.org](mailto:segr@yurga.org)), на официальный сайт Администрации города Юрги в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» - раздел «Интернет-приемная».

Устная форма обращения – обращения поступившие во время личного приема Главы города Юрги, по телефону «Прямая телефонная линия» Главы города, во время личных встреч с жителями города.

3.2. Обращение считается коллективным, если оно подписано двумя и более авторами, либо поступившее от имени администрации предприятия или общественной организации. Коллективными считаются также письма, подписанные членами одной семьи. Коллективные обращения в графе автора отмечаются индексом «коллективное».

3.3. При приеме и первичной обработке документов производится проверка правильности адресования, оформления и доставки, целостности упаковки, наличия указанных вложений. К письму подкладывается конверт.

3.4. Если к обращению заявителя приложены денежные знаки, ценные бумаги, то они отделяются от поступившего обращения, и по описи возвращаются заявителю.

3.5. В случае, если заявитель прислал конверт с наклеенными на него знаками почтовой оплаты и подписанным адресом, то этот конверт может быть использован для отправления ответа.

3.6. Поступившие документы (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение и другие приложения подобного рода) подкальваются впереди текста. В случае отсутствия текста письма, специалистом отдела ОРК, принимающим почту, составляется справка с текстом «Письма в адрес (указывается название органа местного самоуправления) – нет», далее ставится его личная подпись и дата. В дальнейшем оригиналы документов возвращаются по принадлежности.

3.7. Ошибочно поступившие (не по адресу) письма возвращаются на почту не вскрытыми. Обращения, поступившие на имя должностных лиц Администрации города Юрги с пометкой «лично», вскрываются как обычные письма и в случае, если обращение, поступившее с пометкой «лично», не является письмом личного характера, передаются для регистрации.

3.8. Учет обращений заявителей осуществляется с помощью программного комплекса автоматизированной информационной системы. По просьбе обратившегося заявителя делается отметка на копии обращения с указанием даты принятия обращения и номера телефона для справок.

3.9. Обращения заявителей подлежат регистрации в отделе ОРиК путем присвоения регистрационного номера в течение трех дней с момента поступления.

3.10. На каждом обращении заявителя проставляется регистрационный штамп в правом нижнем углу первого листа с указанием даты поступления обращения и регистрационного индекса.

3.11. Если автор прислал несколько писем с разными вопросами, то каждое письмо регистрируется отдельно. В устных обращениях все вопросы заявителя заносятся в одну карточку личного приема.

3.12. Повторным заявлениям и жалобам заявителей при поступлении присваивается очередной регистрационный номер.

3.13. Специалист по работе с обращениями граждан, ответственный за прием и регистрацию поступающих обращений, заводит на обращения учетно-регистрационную карточку в автоматизированной информационной программе.

3.14. В учетной карточке указываются:

- регистрационный номер;
- дата поступления обращения (дата регистрации), которая дублируется со штампа, нанесенного при поступлении обращения;
- фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя, направившего обращение;
- почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- определяется и отмечается (при возможности) социальное положение заявителя, направившего обращение (кроме коллективных обращений);
- если поступило несколько писем одного и того же содержания от одного и того же заявителя, то об этом делается отметка в карточке;
- краткое содержание обращения. Аннотация на письмо должна быть четкой, краткой, отражать суть обращения;
- отметка о постановке обращения на контроль;
- срок рассмотрения обращения.

3.15. Обращения граждан в соответствии с резолюцией Главы города Юрги, управляющего делами направляются на исполнение заместителям Главы города Юрги курирующим соответствующие направления, начальникам управлений, отделов, председателям комитетов, а так же обращения могут быть направлены для рассмотрения в муниципальные учреждения города и отдельным специалистам, не входящим в состав структурных подразделений (секретарь административной комиссии, секретарь по делам несовершеннолетних и т.д.).

3.16. В базу данных специалистом по работе с обращениями граждан заносится информация о назначенном исполнителе по данному обращению (ответственном исполнителе и соисполнителях).

3.17. Не разрешается передавать обращения, зарегистрированные в отделе ОРиК из одного структурного подразделения в другое, минуя отдел ОРиК.

3.18. Обращения граждан после их рассмотрения возвращаются исполнителями в отдел ОРиК со всеми относящимися к ним материалами для централизованного формирования дел и ведения картотеки. В дело требуются подлинники писем вместе с ответами (в некоторых случаях их копия) о результатах рассмотрения обращений граждан. Хранение дел у исполнителей запрещается.

3.19. Специалист приемной Главы города в день предварительной записи на личный прием Главы города и на каждое устное обращение, поступившее по телефону в день проведения «Прямой телефонной линии» составляет на каждого гражданина карточку

приема обращений, где указывает:

- регистрационный номер;
- дата поступления обращения (дата регистрации), которая дублируется со штампа, нанесенного при поступлении обращения;
- фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя, пришедшего на запись на личный прием Главы города;
- почтовый адрес;
- номер телефона;
- определяется и отмечается (при возможности) социальное положение заявителя;
- краткое содержание обращения.

Во время проведения личного приема каждый гражданин получает свою карточку.

#### **4. Организация рассмотрения обращений граждан**

4.1. Обращения граждан, содержащие вопросы, решение которых входит в компетенцию Администрации города Юрги подлежат обязательному рассмотрению.

4.2. Специалист отдела ОРК, ответственный за прием и регистрацию поступающих обращений направляет Главе города Юрги, управляющему делами для рассмотрения в день регистрации обращений.

4.3. Решением Главы города Юрги, управляющего делами является виза – надпись соответствующего должностного лица по исполнению данного решения.

4.4. В случае если вопрос, поставленный в обращении, не относится к полномочиям Администрации города Юрги, то обращение в течение семи дней со дня регистрации пересылается исполнителем обращения по принадлежности в орган, к компетенции которого относится рассмотрение поставленного вопроса, с обязательным письменным уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

4.5. 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, осуществляющий правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в п.5.4 настоящего Положения.

4.6. Запрещается направлять обращения, содержащие жалобу на действие (бездействие) должностного лица, тому должностному лицу, действие (бездействие) которого обжалуются.

4.7. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным в подпункте 4.6 настоящего Положения, невозможно направление жалобы на рассмотрение в организацию или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение, действие (бездействие) в установленном судебном порядке.

4.8. Глава города Юрги, управляющий делами при получении обращений рассматривают их в срок не более двух рабочих дней, определяют конкретных исполнителей.

4.9. Обращения рассматриваются непосредственно в структурном подразделении Администрации города Юрги или с выездом на место.

4.10. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения:

- обеспечивает объективное и своевременное рассмотрение обращения, вправе пригласить заявителя для беседы, запросить в случае необходимости в установленном

законодательством порядке дополнительные материалы у заявителя и иных юридических и физических лиц;

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

- дает письменный (устный) ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.11. Ответственность за своевременное и качественное рассмотрение обращения и подготовку ответа гражданину возлагается на заместителей Главы города Юрги, руководителей структурных подразделений. Если исполнителей несколько, ответственность за подготовку общего ответа гражданину несет исполнитель, указанный первым в резолюции.

Первый исполнитель предоставляет ответ, не позднее даты указанной на штампе контроля вместе со всеми материалами в отдел организационной работы и контроля Администрации города Юрги. Второй и последующие исполнители предоставляют ответ первому исполнителю заблаговременно.

4.12. На обращения, не являющиеся заявлениями, жалобами, не содержащие конкретных предложений или просьб (в том числе стандартные поздравления, соболезнования, письма, присланные для сведения и т.д.) рекомендовано давать ответы:

- на поздравления, приглашения, соболезнования – его поздравление, приглашение, соболезнование получено;

- на материалы для ознакомления (сведения) – материалы получены;

- на письма, не имеющие смысла – отправление не является ни обращением, ни запросом, в связи с чем не представляется ответить на него по существу;

- на письма, содержащие рассуждения общего характера - «не имеющие смысла» - в связи с отсутствием сути заявления, предложения или жалобы ответ по существу не может быть дан.

4.13. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, исполнитель направляет обращение в правоохранительные органы в соответствии с их компетенцией, определенной законодательством Российской Федерации.

4.14. Обращение, в ответе на которое сообщается о мероприятиях, запланированных для решения вопроса, ставится на дополнительный контроль в отделе ОРиК. После выполнения принятых мер по обращению, на основе представленной исполнителем информации, Глава города Юрги, управляющий делами, начальник отдела организационной работы и контроля Администрации города Юрги, принимают решение о снятии обращения с контроля.

4.15. Предоставление информации гражданину о ходе рассмотрения обращения осуществляется специалистом отдела ОРиК по телефону 4-70-25 или лично.

## **5. Порядок рассмотрения отдельных обращений**

5.1. В случае, если в письменном обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый (или электронный) адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение может не даваться.

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

5.3. Орган местного самоуправления или должностное лицо при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью, имуществу должностного лица, а также членов его

семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившего обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

5.4. В случае, если текст письменного обращения, не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенции, о чем в течении семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

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

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

5.7. 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 соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу.

## **6. Сроки рассмотрения обращений**

6.1. Письменное обращение, поступившее в Администрацию города Юрги лично заявителем, по почте, на электронную почту в адрес официальных писем, а так же устное обращение, поступившее в ходе личного приема Главы города Юрги, заместителей Главы города Юрги, управляющего делами рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации в отделе ОРиК Администрации города Юрги, если требует срочного вмешательства, то оно рассматривается незамедлительно.

6.2. Обращение, поступившее на официальный сайт Администрации города Юрги в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» - раздел «Интернет-приемная», в ходе проведения «прямой телефонной линии» Главы города Юрги и постоянной «прямой линии» обращений к Главе города телефону 4-70-25, рассматриваются в течение 14 дней со дня регистрации в отделе ОРиК Администрации города Юрги.

6.3. Письменное обращение, поступившее высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) и содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, рассматривается в течение 20 дней со дня регистрации письменного обращения.

6.4. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении необходимых материалов по обращению в другие государственные органы и к должностным лицам, Глава города Юрги, управляющий делами, начальник отдела ОРиК Администрации города Юрги вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней с обязательным уведомлением гражданина, направившего обращение, о продлении срока его рассмотрения исполнителем обращения.

6.5 Глава города Юрги, заместители Главы города Юрги, управляющий делами при рассмотрении обращений граждан вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений.

## 7. Организация личного приема граждан

7.1. Личный прием граждан осуществляют Глава города Юрги, заместители Главы города Юрги, управляющий делами, руководители структурных подразделений Администрации города Юрги, а также специалисты, в должностные обязанности которых входит прием граждан.

7.2. Прием граждан осуществляется в дни, часы, установленные графиком. График приема граждан Главы города и заместителей Главы города - утверждается Главой города Юрги.

7.3. Информирование населения о графике приема граждан в Администрации города Юрги осуществляет отдел информационно-аналитической работы Администрации города Юрги по информации отдела ОРК через печатные средства массовой информации, местное телевидение, путем размещения на официальном сайте Администрации города Юрги, а также на информационном стенде в здании Администрации города Юрги на 1-м этаже.

Информация о приеме граждан в структурных подразделениях, расположенных в других зданиях, размещается в соответствующих зданиях, в месте, удобном для обозрения.

7.4. Специалисты соответствующих приемных осуществляют запись на прием к Главе города Юрги, заместителям Главы города Юрги, управляющему делами, при наличии документа, удостоверяющего его личность.

7.5. Специалист, который осуществляет запись на прием, проводит беседу с гражданами обратившимися по вопросу записи на прием, консультирует заявителя, разъясняет порядок разрешения его вопроса.

7.6. Если вопрос, с которым обращается гражданин, не входит в компетенцию Администрации города Юрги или должностного лица, ему даются разъяснения о том, куда следует обратиться для его решения. Специалист может направить заявителя на прием в соответствующие структурные подразделения Администрации города Юрги.

Если гражданин не согласен с полученными разъяснениями, ему сообщается день и время приема, заполняется карточка приема.

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

7.8. Материалы, подготовленные к приему Главы города Юрги, передаются специалисту приемной Главы города, не позднее 17.00 часов за день предшествующий приему.

7.9. На граждан, записанных на прием, оформляется карточка личного приема гражданина на бумажном носителе, где указываются сведения о фамилии, имени, отчестве (при наличии) гражданина, обратившегося на прием, его адрес, телефон, социальное положение (и другие сведения, предусмотренные формой карточки,) содержание устного обращения.

7.10. Письменное обращение, принятое во время личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ и настоящим Положением.

7.11. 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 обращении вопросов.

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

7.13. Запись на повторный прием осуществляется не ранее получения гражданином ответа на предыдущее обращение.

## **8. Организация "прямой телефонной линии"**

8.1. «Прямая телефонная линия» Главы города Юрги проводится 1 раз в месяц, во второй понедельник.

Телефон обращений к Главе города, по которому граждане могут обратиться ежедневно, кроме субботы и воскресенья по интересующим их вопросам по телефону 4-70-25 и специалист по работе с обращениями граждан примет обращение.

«Прямая телефонная линия специалистов Администрации города Юрги» проводится ежедневно (кроме субботы и воскресенья) с 15.00 до 17.00.

8.2. График "прямой телефонной линии специалистов Администрации города Юрги" составляется ежемесячно и утверждается управляющим делами. Подготовку графика осуществляет отдел ОРК Администрации города Юрги.

8.3. Информирование населения города о проведении "прямой телефонной линии" осуществляет отдел информационно-аналитической работы Администрации города Юрги по информации отдела ОРК Администрации города Юрги через печатные средства массовой информации, местное телевидение, путем размещения на официальном сайте Администрации города Юрги.

8.4. Организационно-техническое обеспечение проведения "прямой телефонной линии" Главы города Юрги осуществляет отдел ОРК Администрации города Юрги.

8.5. Информация об обращении, поступившем в ходе "прямой телефонной линии" Главы города Юрги, заносится в карточку приема обращений поступивших по «прямой телефонной линии», на которой ставится отметка "прямая телефонная линия".

Информация об обращении, поступившем в ходе «прямой телефонной линии» специалистов Администрации города Юрги, заносится в журнал на бумажном носителе.

8.6. Регистрация и учет обращений, поступивших в ходе "прямой телефонной линии" Главы города Юрги, осуществляются в том же порядке, что и письменные обращения граждан, предусмотренном пунктом 3 настоящего Положения.

8.7. На обращения, которые содержат вопросы, не требующие дополнительного рассмотрения, даются устные ответы в ходе "прямой телефонной линии". В этом случае ведущий прием делает соответствующую запись на карточке (либо в журнале). Рассмотрение и подготовка письменного ответа на обращение, поступившее в ходе "прямой телефонной линии", осуществляется в порядке, установленном пунктом 9 настоящего Положения.

## **9. Требования к содержанию ответа заявителю, отправка ответа**

9.1. Подготовленные по результатам рассмотрения обращения ответы должны соответствовать следующим требованиям:

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

- в ответе обязательно должны быть указаны фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя, почтовый (электронный) адрес, указанный заявителем в обращении, по которому должен быть направлен ответ, регистрационные реквизиты ответа, регистрационный номер обращения, фамилия, имя, отчество исполнителя, его рабочий номер телефона;

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

- в ответах по коллективным обращениям указывается, кому именно из заявителей дан ответ.

9.2. Письменный ответ заявителям по обращениям, оформляется за подписью Главы

города, заместителей Главы города и руководителей структурных подразделений.

9.3. Ответ на обращение подписывается в двух экземплярах. Первый экземпляр - отправляется заявителю, второй экземпляр, завизированный исполнителем с отметкой об отправке заявителю, и все материалы, относящиеся к рассмотрению, передаются в отдел организационной работы и контроля для помещения в папку «Дело».

Сотрудники отдела организационной работы и контроля вправе обратить внимание исполнителя на несоответствие подготовленного ответа требованиям действующего законодательства, настоящего Положения и предложить переоформить ответ.

9.4. Обращения:

- содержащие вопросы, имеющие большое общественное значение, по ходатайству Главы города Юрги могут быть рассмотрены на заседаниях Коллегии при Главе города, комитетов или сессий Юргинского городского Совета народных депутатов.

- многократные обращения, в которых заявитель выражает несогласие с ответами на поставленные вопросы рассматриваются на заседаниях комиссии по обращениям граждан.

9.5. Ответ на обращение, поступившее на электронную почту в адрес официальных писем (secr@yurga.org), направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении (если это оговорено в обращении), или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, исполнителем обращения в 30-ти дневный срок со дня регистрации.

Ответ на обращение, поступившее на официальный сайт Администрации города Юрги в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет» раздел – «Интернет-приемная», направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении (если это оговорено в обращении), или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, исполнителем обращения, либо может быть размещен на официальном сайте Администрации города Юрги специалистом отдела ОРиК Администрации города Юрги в 14-ти дневный срок со дня регистрации обращения.

9.6. Ответы на обращения за подписью Главы города и Управляющего делами регистрируются специалистом по работе с обращениями граждан отдела ОРиК и отправляются им самостоятельно, ответы за подписью Заместителей Главы города и других должностных лиц регистрируются и отправляются специалистами приемных структурных подразделений. Все ответы заявителям отправляют простым письмом, в исключительных случаях (при необходимости иметь подтверждение отправки корреспонденции) - заказным письмом, либо на электронный адрес заявителя (если оговорено в обращении) с отметкой в журнале исходящей корреспонденции. При этом исполнитель сверяет: правильность написания фамилии заявителя на ответе и на самом конверте; почтовый адрес заявителя на обращении, на ответе, и на конверте.

## **10. Контроль за порядком рассмотрения обращений**

10.1. Обращения, поступившие в Администрацию города Юрги в письменном виде, на официальный сайт Администрации города, с Администрации Кемеровской области, официального сайта Администрации Кемеровской области и приемной Администрации Президента РФ в обязательном порядке рассматриваются и ставятся на контроль, обращения поступившие на личный прием Главы города, по «прямой телефонной линии» и по телефону обращений к Главе города, ставятся на контроль в том случае, если обращение требует дополнительного рассмотрения с целью:

- осуществления контроля за соблюдением порядка рассмотрения обращений;
- установления и устранения недостатков в работе Администрации города, муниципальных предприятий и учреждений;
- оказания помощи заявителю в удовлетворении его законной просьбы или восстановления нарушенных прав;

- выявления принимавшихся мер по обращениям граждан, особенно по вопросу, с которым заявитель обращается неоднократно;
- получения материалов для обзора почты, аналитических материалов.

10.2 Обращения граждан, на которые даются не полные ответы по существу поставленного вопроса, с контроля в отделе ОРиК Администрации города Юрги не снимаются, ставятся на дополнительный контроль управляющим делами, начальником отдела ОРиК Администрации города Юрги. Контроль завершается только после вынесения решения и принятия, исчерпывающих мер по разрешению обращения и направления ответа заявителю по существу поставленного в обращении вопроса.

10.3. Контроль за исполнением письменных и устных обращений граждан, поступивших в адрес Главы города Юрги, управляющего делами осуществляет специалист отдела ОРиК Администрации города Юрги. Контроль за исполнением устных обращений граждан, поступивших на личном приеме Главы города Юрги, заместителей Главы города Юрги осуществляют секретари соответствующих приемных. Контроль за исполнением устных и письменных обращений граждан, поступивших в структурные подразделения Администрации города Юрги осуществляют специалисты структурных подразделений.

10.4. По обращениям, сроки исполнения которых нарушены и по которым не истребованы промежуточные ответы, специалист отдела ОРиК Администрации города Юрги делают напоминание исполнителю, как в устной, так и в письменной форме, с вручением уведомлений.

10.5. Контроль за своевременным исполнением обращений граждан возлагается на должностных лиц Администрации города, ответственных за рассмотрение обращений. Должностные лица обязаны обеспечивать качественное и своевременное рассмотрение обращений заявителей, а также исполнение решений, принятых по предложениям, заявлениям и жалобам заявителей, в соответствии с действующим законодательством.

10.6. Обращения считаются исполненными и снимаются с контроля, если решены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры, заявителю (-лям) дан ответ в письменной или устной форме.

10.7. Если по представленным материалам не поступает дополнительных поручений, рассмотрение обращений считается завершенным, они направляются "В дело" и снимаются с контроля Главой города Юрги, управляющим делами, начальником отдела ОРиК Администрации города Юрги. Если контроль за рассмотрением обращения продолжается согласно резолюции Главы города Юрги, управляющим делами, начальником отдела ОРиК Администрации города Юрги, то на карточке делается отметка о продлении срока.

10.8. Организацию контроля за правильностью списания в дело обращений заявителей осуществляет начальник отдела ОРиК Администрации города Юрги.

## **11. Аналитическая и информационно-справочная работа**

11.1. Аналитическая работа по работе с обращениями граждан ведется в Администрации города Юрги под руководством начальника отдела ОРиК Администрации города Юрги.

11.2. Целью проведения анализа обращения граждан является изучение общественного мнения, выявление тенденций, типичности вопросов, затрагиваемых гражданами в обращениях, выработка выводов и предложений, направленных на устранение причин, порождающих жалобы населения или нарушение прав и интересов граждан, охраняемых законом, а также повышение эффективности функционирования исполнительных органов власти, совершенствование работы с обращениями граждан и организации личного приема.

11.3. Начальник отдела ОРиК Администрации города Юрги еженедельно осуществляет анализ по исполнителям, нарушившим сроки рассмотрения обращений заявителей, и готовит письменную информацию Главе города Юрги, управляющему делами.

11.4. Специалист отдела ОРиК Администрации города Юрги ежемесячно и ежеквартально проводит анализ характера обращений граждан, хода рассмотрения письменных и устных обращений, составляет справку с приложением статистических данных, а также подготавливает годовые отчеты-справки. Вся статистика дается в сравнении с соответствующим периодом прошлого года.

11.5. Ежеквартально подводятся итоги работы с обращениями граждан заместителями Главы города Юрги, отчет по итогам представляется в отдел ОРиК Администрации города Юрги до 1 числа последующего месяца для составления отчета по обращениям граждан в Администрацию Кемеровской области и справки по обращениям граждан Главе города Юрги.

11.6. Информационно-справочная работа в отделе ОРиК Администрации города Юрги организуется с использованием автоматизированной поисковой системы.

11.7. Специалист отдела ОРиК Администрации города Юрги дает справки по телефону заявителям о ходе рассмотрения их обращений, а также сотрудникам аппарата, структурных подразделений Администрации города Юрги.

## **12. Формирование дел, хранение обращений**

12.1. На обращения заявителей в отделе ОРиК Администрации города Юрги формируется дело. В папке «Дело» в обязательном порядке должно быть: обращение заявителя, поручения, сделанные Главой города Юрги в ходе его рассмотрения, ответ на обращение, контрольно-регистрационная карточка (в случае устного обращения - карточка приема).

12.2. Срок хранения обращений 5 лет с момента регистрации обращения в Администрации города Юрги. Обращения хранятся в отделе ОРиК Администрации города Юрги.

## **13. Ответственность должностных лиц за нарушения рассмотрения обращений заявителей, возмещение причиненных убытков и взыскание понесенных расходов при рассмотрении обращений**

13.1. Лица, виновные в нарушении настоящего Положения, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

13.2. Глава города Юрги определяет вид и порядок привлечения к ответственности лиц, допустивших нарушения в работе с обращениями граждан.

13.3. Нарушение установленного законодательством Российской Федерации порядка рассмотрения обращений граждан Российской Федерации влечет ответственность в соответствии со статьей 5.59 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях.

13.4. Гражданин имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причиненных незаконным действием (бездействием) государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица при рассмотрении обращения, по решению суда.

13.5. В случае, если гражданин указал в обращении заведомо ложные сведения, расходы, понесенные в связи с рассмотрением обращения государственным органом, органом местного самоуправления или должностным лицом, могут быть взысканы с данного гражданина по решению суда.