



Администрация муниципального округа город Мончегорск
с подведомственной территорией Мурманской области
(АДМИНИСТРАЦИЯ города МОНЧЕГОРСКА)

РАСПОРЯЖЕНИЕ

18.02.2010

№ 65-р

Мончегорск

**Об утверждении Порядка работы с обращениями граждан
в администрации города Мончегорска,
ее функциональных органах и структурных подразделениях
(в редакции распоряжений администрации города
Мончегорска от 02.07.2010 № 303-р,
от 11.11.2010 № 482-р, от 15.11.2012 № 651-р,
от 26.06.2015 № 526-р, от 14.05.2020 № 162-р,
от 30.03.2023 № 106-р, от 15.12.2023 № 496-р,
от 04.06.2024 № 232-р, от 11.04.2025 № 150-р)**

В соответствии с Федеральным законом "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" от 02.05.2006 № 59-ФЗ

1. Утвердить Порядок работы с обращениями граждан в администрации города Мончегорска, ее функциональных органах и структурных подразделениях в новой редакции.

2. Контроль исполнения настоящего распоряжения возложить на управляющего делами администрации города.

Глава администрации города

Д.Н. Шапошников

УТВЕРЖДЕН
распоряжением администрации
города Мончегорска
от 18.02.2010 № 65-р

ПОРЯДОК
работы с обращениями граждан в администрации города Мончегорска,
ее функциональных органах и структурных подразделениях

Администрация города Мончегорска (далее – администрация города), ее функциональные органы и структурные подразделения осуществляют работу с предложениями, заявлениями и жалобами (далее – обращения) в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (далее – Федеральный закон № 59-ФЗ), регламентом администрации города Мончегорска, Инструкцией по делопроизводству в администрации города и настоящим Порядком.

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок устанавливает правила ведения делопроизводства по обращениям граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, а также организацию личного приема граждан руководителями администрации города, ее функциональных органов и структурных подразделений.

1.1.1. Обращение гражданина – направленные в администрацию города Мончегорска или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал), платформы обратной связи, обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан, предложение, заявление или жалоба.

1.2. Требования к письменному обращению гражданина устанавливаются в соответствии со статьей 7 Федерального закона № 59-ФЗ.

1.3. Обращение остается без рассмотрения, переписка с гражданином может быть прекращена в соответствии со статьей 11 Федерального закона № 59-ФЗ.

1.4. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение тем органам и должностным лицам, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

1.5. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства и возлагается на назначенных должностных лиц.

1.6. Порядок работы с обращениями граждан, поступивших с использованием Единого портала, платформы обратной связи, устанавливается Правилами использования федеральной государственной информационной

системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» для направления гражданами Российской Федерации, иностранными гражданами, лицами без гражданства, объединениями граждан, в том числе юридическими лицами, обращений и сообщений в государственные органы, органы местного самоуправления, государственные и муниципальные учреждения, иные организации, осуществляющие публично значимые функции, и их должностным лицам, а также для получения и обработки такими органами и организациями указных обращений и сообщений и направления ответов на такие обращения и сообщения, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 27.12.2023 № 2334.

2. Поступление, регистрация и направление

2.1. Обращения, поступившие в администрацию города в письменной форме, в том числе адресованные руководителям функциональных органов и структурных подразделений администрации города, подлежат обязательной регистрации в течении трех дней с момента поступления в общий отдел и заносятся в базу данных.

Конверт, в котором поступило обращение, прикладывается к тексту обращения.

При направлении и рассмотрении письменного обращения гражданин имеет право:

1) получить устную, в том числе по телефону, информацию о регистрации письменного обращения, а также о должностном лице, которому поручено его рассмотрение;

2) зарегистрировать второй экземпляр письменного обращения в случае непосредственного личного обращения.

2.2. Регистрационный индекс на обращении граждан проставляется в нижнем поле первого листа справа. Он состоит из буквенного обозначения "ОГ" и порядкового номера поступившего обращения. Регистрационный индекс может быть дополнен другими обозначениями, обеспечивающими систематизацию, поиск, анализ и сохранность предложений, заявлений и жалоб граждан.

2.3. Повторным обращениям граждан при их поступлении присваивается регистрационный индекс первого обращения с добавлением порядкового номера, проставляемого через дробь. Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не согласен с принятым по его обращению решением.

Обращения одного и того же автора и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения первого поступившего обращения, считаются дубликатами и подлежат приобщению к производству по рассматриваемому обращению.

2.4. Поступившее обращение докладывается Главе города Мончегорска, а затем согласно резолюции направляется на исполнение.

2.5. Обращения граждан, при необходимости, передаются из одного функционального органа или структурного подразделения администрации города в другое по согласованию между руководителями, а оформление передачи осуществляется общим отделом в обязательном порядке.

2.6. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации города либо содержит информацию о фактах возможных нарушений в сфере миграции, направляется в соответствующий орган или должностному лицу в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ.

2.7. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется соответствующим должностным лицам. Ответственным за исполнение считается должностное лицо функционального органа или структурного подразделения, указанное первым.

2.8. Администрация города при направлении письменного обращения на рассмотрение иному органу или должностному лицу может, в случае необходимости, запрашивать документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

2.9. Признан утратившим силу (распоряжение администрации города Мончегорска от 15.12.2023 № 496-р).

2.10. При направлении и рассмотрении письменного обращения гражданин имеет право истребовать, в том числе в электронной форме, на стадии рассмотрения письменного обращения документы и материалы либо их копии, прилагаемые к письменному обращению.

3. Рассмотрение обращения

3.1. Рассмотрение обращений, поступивших в администрацию города, осуществляется в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ.

Письменные обращения, поступившие в администрацию города, по социально значимым тематикам: "Дороги", "Жилищно-коммунальное хозяйство", "Образование", "Твердые коммунальные отходы" по вопросам, отнесенным к компетенции администрации города, рассматриваются в течение 28 дней со дня регистрации в общем отделе.

3.2. В случае необходимости должностное лицо, рассматривающее обращение, может обеспечить его рассмотрение с выездом на место.

3.3. Должностное лицо, рассматривающее обращение гражданина:

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

2) запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения, документы и материалы в других государственных

органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

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

4) дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.4. Государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо, по направленному в установленном порядке запросу администрации города или ее должностного лица, рассматривающее обращение, обязаны в течение 15 дней предоставлять документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

3.5. Ответ на обращение, в том числе поступившее из вышестоящих органов, подписывается Главой города Мончегорска или заместителями Главы города Мончегорска или управляющим делами администрации города.

Обращения граждан, поставленные на контроль в общем отделе, подлежат возврату со всеми относящимися к ним материалами.

3.6. Ответ на обращение, поступившее в администрацию города в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в администрацию города в письменной форме.

Копия ответа на обращение, поступившее в администрацию города в форме электронного документа, также направляется по почтовому адресу, указанному в данном обращении, если просьба об этом содержится в обращении.

Копия ответа на обращение, поступившее в администрацию города в письменной форме, также направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в данном обращении, если просьба об этом содержится в обращении.

Ответ на коллективное обращение направляется на имя одного из подписавших его лиц, чей почтовый адрес указан в обращении, с пометкой "для информирования других авторов обращения". Если коллективное обращение поступило в форме электронного документа ответ на обращение направляется по адресу электронной почты, указанному в обращении, с пометкой "для информирования других авторов обращения". Если в коллективном обращении указано конкретное лицо или адрес, на который следует направить ответ, он направляется на указанный адрес или конкретному лицу.

3.7. При направлении гражданам ответов на письменные обращения им в обязательном порядке должны быть возвращены приложенные к обращению документы, если требование о возврате таких документов было заявлено

гражданином. При этом функциональные органы и структурные подразделения администрации города вправе оставить в своем распоряжении копии возвращенных документов и материалов.

4. Контроль и сроки рассмотрения обращения

4.1. Контроль за своевременным и правильным рассмотрением вопросов, поставленных в обращениях граждан, возлагается на руководителей функциональных органов и структурных подразделений администрации города.

4.2. Обращения граждан, поступившие из вышестоящих органов в адрес руководителей администрации города, в обязательном порядке, ставятся на контроль в общем отделе.

Общий отдел осуществляет контроль за сроками рассмотрения обращений граждан в зависимости от резолюции руководителя и вопроса поставленного в обращении.

4.3. Общий отдел осуществляя контроль за своевременным рассмотрением письменных обращений граждан направляет "Справку предупредительного контроля" за 7 дней до установленных сроков рассмотрения и "Справку напоминание" в случае нарушения сроков исполнения.

Информация о нарушении сроков рассмотрения обращений граждан направляется курирующим заместителям Главы города Мончегорска, управляющему делами администрации города, Главе города Мончегорска.

4.4. Обращение граждан, на которое дается промежуточный ответ, с контроля не снимается. Контроль завершается только после окончательного решения, регистрации и направления ответа на обращение гражданину.

4.5. Обращение, поступившее в администрацию города или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в сроки, установленные Федеральным законом № 59-ФЗ.

4.6. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного пунктом 3.4. настоящего Порядка, Глава города Мончегорска или его заместители, управляющий делами администрации города вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней. Подразделение исполнитель обязано до истечения срока рассмотрения обращения уведомить гражданина о продлении срока рассмотрения его обращения с указанием причины продления.

5. Личный прием граждан

5.1. Личный прием граждан в администрации города проводится Главой города Мончегорска, его заместителями, управляющим делами администрации города. Информация о порядке личного приема граждан (место приема, условия приема, номер контактного телефона) доводится до сведения граждан путем размещения на информационных стендах в помещениях, занимаемых

должностными лицами администрации города, иных отведенных для этой цели местах и (или) в информационных системах общего пользования.

5.2. Глава города Мончегорска и его заместители осуществляют прием по предварительной записи. Запись на прием осуществляется работниками общего отдела в приемных при предъявлении документа удостоверяющего личность гражданина или посредством телефонной связи по номеру телефона приемной.

Правом на первоочередной личный прием обладают:

1) лица, имеющие такое право в соответствии с законодательством Российской Федерации и законодательством Мурманской области;

2) Герои Советского Союза и Российской Федерации, Герои Социалистического Труда;

3) инвалиды и участники Великой Отечественной войны, инвалиды боевых действий, отнесенные к таковым в соответствии с Федеральным законом «О ветеранах»;

4) лица, удостоенные звания «Почетный гражданин города Мончегорска»;

5) военнослужащие (в том числе граждане, призванные на военную службу по мобилизации), сотрудники федеральных органов исполнительной власти и федеральных государственных органов, в которых федеральным законом предусмотрена военная служба, сотрудники органов внутренних дел Российской Федерации, принимающие (принимавшие) участие в специальной военной операции, граждане, пребывающие (пребывавшие) в добровольческих формированиях, предусмотренных Федеральным законом от 31.05.1996 № 61-ФЗ «Об обороне», содействующих (содействовавших) выполнению задач, возложенных на Вооруженные Силы Российской Федерации или войска национальной гвардии Российской Федерации в ходе специальной военной операции, сотрудники уголовно-исполнительной системы Российской Федерации, выполняющие (выполнявшие) возложенные на них задачи в период проведения специальной военной операции;

6) члены семей:

погибших (умерших) инвалидов и участников Великой Отечественной войны, ветеранов боевых действий;

военнослужащих, погибших при исполнении обязанностей военной службы;

лиц, указанных в подпункте 5 настоящего пункта;

7) инвалиды I группы, дети-инвалиды и лица, их сопровождающие;

8) лица старше 70 лет.

5.3. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. По окончании приема информация с карточки личного приема гражданина заносится в базу данных. 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.

Письменные обращения, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком.

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

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

6. Ответственность и контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

6.1. За состояние делопроизводства по обращениям граждан, поступивших в администрацию города, дисциплинарную ответственность несет общий отдел, который ежеквартально анализирует содержание поступающих обращений, принимает меры по своевременному их рассмотрению.

6.2. Руководители функциональных органов и структурных подразделений администрации города осуществляют контроль и несут дисциплинарную ответственность за соблюдением сроков и порядка рассмотрения обращений граждан, поступивших или направленных на рассмотрение в соответствующие подразделения.

6.3. Признан утратившим силу (распоряжение администрации города Мончегорска от 30.03.2023 № 106-р).
