****

**АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА КЕМЕРОВО**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от 29.12.2017 № 3325

Об утверждении Положения о порядке организации рассмотрения обращений граждан в администрации города Кемерово

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», статьей 45 Устава города Кемерово

1. Утвердить Положение о порядке организации рассмотрения обращений граждан в администрации города Кемерово (далее – Положение) согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Признать утратившим силу постановление администрации города Кемерово от 16.09.2013 № 2839 «Об утверждении Положения о порядке организации рассмотрения обращений граждан в администрации города Кемерово».

3. Комитету по работе со средствами массовой информации администрации города Кемерово (Е.А. Дубкова) обеспечить официальное опубликование настоящего постановления.

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на первого заместителя Главы города О.В. Турбаба.

Глава города И.В.Середюк

ПРИЛОЖЕНИЕ

к постановлению администрации

города Кемерово

от 29.12.2017 № 3325

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке организации рассмотрения обращений граждан в администрации города Кемерово

1. Общие положения

1.1. Рассмотрение обращений и проведение личного приема граждан в администрации города Кемерово осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон), Уставом города Кемерово, настоящим Положением.

1.2. В администрации города Кемерово в пределах компетенции рассматриваются индивидуальные и коллективные обращения граждан, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или Федеральным законом, поступившие в письменном виде, в форме электронных сообщений, устные обращения во время приема граждан (далее – обращения).

1.3. Организационно-техническое обеспечение рассмотрения устных и письменных обращений, поступивших от граждан, в адрес Главы города Кемерово, заместителей Главы города Кемерово, администрации города Кемерово, осуществляет отдел по работе с обращениями граждан администрации города Кемерово (далее – Отдел).

Организационно-техническое обеспечение рассмотрения устных и письменных обращений граждан, поступивших непосредственно в структурные подразделения администрации города Кемерово и в адрес их руководителей, осуществляется ответственными работниками соответствующих структурных подразделений администрации города Кемерово.

1.4. Ответственность за объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан, подготовку ответа на обращение возлагается на заместителей Главы города Кемерово, руководителей структурных подразделений администрации города Кемерово.

1. Регистрация и рассмотрение обращений граждан

2.1. Обращение подлежит обязательной регистрации в Отделе в течение трех дней с момента поступления в администрацию города Кемерово.

2.2 Специалист Отдела при регистрации обращений:

- в правом нижнем углу первой страницы обращения ставит регистрационный штамп «Администрация города Отдел по работе с обращениями граждан» с указанием даты и присвоенного обращению регистрационного номера. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом, специалист Отдела ставит указанный регистрационный штамп в ином обеспечивающем прочтение месте первой страницы обращения;

- в регистрационной карточке указывает фамилию, инициалы и адрес, гражданина, направившего обращение (далее – заявитель). Если обращение подписано двумя и более заявителями, регистрирует первого заявителя или заявителя, в адрес которого просят направить ответ. Такое обращение считается коллективным;

- если обращение перенаправлено, указывает, откуда оно поступило, ставит дату и исходящий номер сопроводительного письма;

- определяет тематику и тип обращения, выявляет поставленные заявителем вопросы;

- проверяет обращение на повторность. Повторным является обращение, поступившее от одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу;

- составляет и вводит аннотацию на обращение (краткое содержание всех вопросов, поставленных в обращении);

- указывает тему согласно Тематическому классификатору обращений и запросов граждан, организаций и общественных объединений, утвержденному распоряжением Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций от 02.03.2017 № 10. При наличии нескольких вопросов тематика указывается по каждому из них;

- осуществляет ввод необходимых примечаний, определяет и вводит фамилию, имя, отчество заместителя Главы города Кемерово, руководителя структурного подразделения администрации города Кемерово, в компетенцию которого в соответствии с распределением полномочий входит рассмотрение вопросов, поставленных в обращении.

2.3. Специалист Отдела после составления аннотации передает обращение на рассмотрение соответствующему заместителю Главы города Кемерово, руководителю структурного подразделения администрации города Кемерово.

2.4. Направление обращения на рассмотрение осуществляется в соответствии с распределением полномочий, исходя исключительно из его содержания независимо от того, на чье имя оно адресовано.

2.5. Заместитель Главы города Кемерово, руководитель структурного подразделения администрации города Кемерово при получении обращения в срок не более двух рабочих дней осуществляет его первичное рассмотрение, оформляет резолюцию, в которой определяет ответственного исполнителя (ответственных исполнителей).

2.6. Ответственность за соблюдение предусмотренного пунктом 2.5 настоящего Положения срока несут специалисты приемных заместителей Главы города Кемерово, структурных подразделений администрации города Кемерово.

2.7. Если в резолюции заместителя Главы города Кемерово, руководителя структурного подразделения администрации города Кемерово поручение дано нескольким структурным подразделениям администрации города Кемерово, то подлинник обращения направляется ответственному исполнителю, указанному в поручении первым.

2.8. Если обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации города Кемерово, то в течение семи дней со дня регистрации указанное обращение направляется в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов, с уведомлением заявителя о переадресации обращения.

2.9. Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, иной орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается заявителю, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

2.10. В случае, если текст обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, иной орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается заявителю.

2.11. Переадресацию поступившего в администрацию города Кемерово и зарегистрированного в Отделе обращения, а также уведомление заявителя в предусмотренный пунктом 2.8 настоящего Положения срок осуществляют специалисты Отдела.

2.12. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия заявителя или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если указанное обращение было поставлено на контроль в Отделе, то в Отдел направляется информация о результатах рассмотрения содержащихся в обращении вопросов.

2.13. 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.

2.14. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается заявителю с разъяснением порядка обжалования решения суда.

2.15. Администрация города Кемерово при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить заявителю о недопустимости злоупотребления правом.

2.16. Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, указанное обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

2.17. Администрация города Кемерово при направлении письменного обращения на рассмотрение в государственный орган, иной орган местного самоуправления или иному должностному лицу может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

2.18. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

2.19. Обращения рассматриваются в структурном подразделении администрации города или с выездом на место.

2.20. При рассмотрении обращения заместитель Главы города Кемерово, руководитель структурного подразделения администрации города Кемерово:

- обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием заявителя;

- запрашивают, 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;

- принимают необходимые меры для восстановления и защиты нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя;

 - дают ответы по существу поставленных в обращении вопросов в соответствии с Федеральным законом;

- в случае, если обращение поступило в администрацию города Кемерово, администрация уведомляет заявителя о направлении его обращения на рассмотрение в другие государственные органы, органы местного самоуправления или иным должностным лицам в соответствии с их компетенцией, а также уведомляет во всех случаях о продлении срока рассмотрения обращения.

2.21. Ответ на обращение подписывается Главой города Кемерово, заместителями Главы города Кемерово или руководителями структурных подразделений администрации города Кемерово при наличии в указанном ответе информации по всем вопросам, поставленным заявителем в обращении.

2.22. Проект ответа направляется ответственным исполнителем в Отдел не позднее пяти рабочих дней до окончания срока рассмотрения обращения для передачи на подпись Главе города Кемерово. Проект ответа вместе с делом передается специалистом Отдела для подписания Главе города Кемерово в день поступления проекта ответа в Отдел.

2.23. Дело с подписанным ответом заявителю возвращается в Отдел.

2.24. Ответ заявителю и информация в государственные органы, должностным лицам, подписанные заместителем Главы города Кемерово, руководителем структурного подразделения администрации города Кемерово, оформляются на бланках установленной формы в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в администрации города Кемерово и регистрируются в соответствующих приемных. Ответ заявителю и информация в государственные органы, должностным лицам, подписанные Главой города Кемерово, регистрируются в Отделе.

2.25. В тексте ответа заявителю указывается ссылка на форму обращения, орган власти или должностных лиц, к которым обращался заявитель, дата обращения; ответ дается на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе указывается, какие меры приняты по обращению заявителя.

2.26. Если в ответе на обращение даются промежуточные ответы, то в тексте указывается срок окончательного разрешения вопроса.

2.27. 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 или обстоятельства, Глава города Кемерово 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 один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

2.28. В случае поступления в администрацию города Кемерово обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте данных государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

2.29. 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.

2.30. Обращение, поступившее в форме электронного документа, рассматривается в порядке, установленном Федеральным законом и настоящим Положением. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

2.31. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в администрацию города Кемерово в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в администрацию города Кемерово в письменной форме.

1. Порядок работы с отдельными видами обращений

3.1. Обращения граждан, поступившие из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации и других федеральных органов власти, ставятся на контроль в Отделе. Ответы, направляемые в указанные органы, подписываются Главой города Кемерово, заместителями Главы города Кемерово.

3.2. Обращение гражданина, поступившее из редакций газет, радио, телевидения и других средств массовой информации, рассматривается в соответствии с Федеральным законом и настоящим Положением.

3.3. Обращение, содержащее просьбу о приеме по личным вопросам, рассматривается как письменное обращение. Заявителю направляется ответ с разъяснением порядка записи на личный прием.

1. Сроки рассмотрения обращений

4.1. Обращение, поступившее в администрацию города Кемерово, заместителю Главы города Кемерово или руководителю структурного подразделения администрации города Кемерово в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации.

Если обращение поступило в структурное подразделение администрации города Кемерово через Отдел, срок исчисляется с даты регистрации в Отделе.

4.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения, срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на тридцать дней.

Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения ответственный исполнитель готовит служебную записку с обоснованием необходимости продления срока и представляет ее Главе города Кемерово и заместителям Главы города Кемерово.

Глава города Кемерово, заместители Главы города Кемерово на основании служебной записки ответственного исполнителя принимают решение о продлении срока рассмотрения обращения и направлении заявителю уведомления о продлении срока рассмотрения обращения.

4.3. Рассмотрение обращений граждан, содержащих вопросы защиты прав ребенка, населения и территорий от чрезвычайных ситуаций и стихийных бедствий, производится безотлагательно, в срок не более трех рабочих дней со дня поступления обращения ответственному исполнителю.

В случае если обращение гражданина написано на иностранном языке или точечно-рельефным шрифтом слепых, срок рассмотрения обращения увеличивается на время, необходимое для перевода.

1. Работа с обращениями, поставленными на контроль

5.1. На контроль в администрации города Кемерово и в Отделе обращения ставятся с целью восстановления или защиты нарушенных прав, свобод или законных интересов граждан, устранения недостатков в работе администрации города Кемерово, получения информации по вопросам, с которыми заявители обращаются неоднократно, а также информации для подготовки информационно-аналитического материала.

5.2. В обязательном порядке на контроль ставятся обращения, которые поступили в администрацию города Кемерово из Администрации Президента Российской Федерации, Правительства Российской Федерации, Федерального Собрания Российской Федерации, Администрации Кемеровской области.

5.3. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений, поставленных на контроль, осуществляет Отдел.

5.4. Контроль завершается после принятия окончательного решения и исчерпывающих мер по разрешению обращения либо при перенаправлении обращения на рассмотрение в соответствующий орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов.

5.5. Обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются.

5.6. Поставленное на контроль обращение, в котором сообщается о нарушениях прав, свобод и законных интересов граждан, рассматривается комиссионно или с выездом на место.

1. Организация работы по личному приему граждан

6.1. Личный прием граждан в администрации города Кемерово в соответствии с графиком на текущий год ведут Глава города Кемерово, заместители Главы города Кемерово, руководители структурных подразделений администрации города Кемерово.

6.2. Личный прием Главы города проводится не реже одного раз в месяц. Даты приема назначаются Главой города ежемесячно на аппаратном совещании городских служб с учетом режима работы протокольных мероприятий.

6.3. Организацию личного приема граждан в администрации города Кемерово осуществляют Отдел, приемные заместителей Главы города Кемерово и руководителей структурных подразделений администрации города Кемерово.

6.4. Запись на личный прием Главы города осуществляет начальник Отдела с предъявлением гражданином паспорта или другого документа, удостоверяющего личность. Информация о месте приема Главы города, а также об установленных для приема дате и времени доводится до сведения гражданина за три дня до приема (способ доведения до гражданина информации о дате и времени приема определяется по согласованию с гражданином при осуществлении записи на личный прием – посредством направления телеграммы по указанному гражданином адресу или телефонного звонка по указанному гражданином номеру телефона). Прием граждан осуществляется в порядке очередности, сроки приема граждан Главой города зависят от количества граждан, записавшихся на прием.

6.5. К карточке приема граждан прикладывается информация руководителей структурных подразделений администрации города Кемерово по существу обращения.

6.6. Прием граждан Главой города Кемерово, заместителями Главы города Кемерово, руководителями структурных подразделений администрации города Кемерово осуществляется в помещении Отдела по утвержденному графику.

6.7. Во время личного приема каждый гражданин имеет возможность изложить свое обращение устно либо в письменной форме.

6.8. Глава города Кемерово, заместители Главы города Кемерово, руководители структурных подразделений администрации города Кемерово, осуществляющие личный прием, дают гражданину устный ответ по существу вопросов, поставленных им в устном обращении.

6.9. При отсутствии возможности дать ответ в ходе личного приема Главой города Кемерово, заместителями Главы города Кемерово, руководителями структурных подразделений администрации города Кемерово, осуществляющими личный прием, дается соответствующее поручение структурным подразделениям администрации города Кемерово о подготовке письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов. Поручение оформляется в карточке личного приема.

6.10. В случае, когда в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации города Кемерово, гражданину дается разъяснение куда и в каком порядке ему следует обратиться для получения ответа по существу вопроса.

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

6.12. Решение об окончании рассмотрения устного обращения принимают Глава города Кемерово, заместители Главы города Кемерово, руководители структурных подразделений администрации города Кемерово, проводящие личный прием.

6.13. Устное обращение является рассмотренным, если даны исчерпывающие ответы на все поставленные в нем вопросы.

1. Аналитическая и информационно-справочная работа

7.1. С целью устранения причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, изучения общественного мнения, совершенствования работы с обращениями граждан в структурных подразделениях администрации города Кемерово проводится анализ и обобщение поступивших от населения предложений, заявлений, жалоб.

Результаты анализа по итогам месяца, квартала, полугодия, года направляются в Отдел.

7.2. Отделом регулярно осуществляется подготовка информационно-аналитических материалов о количестве и характере вопросов, которые ставят граждане в обращениях, для доклада Главе города Кемерово.

Материалы о результатах работы с обращениями граждан публикуются на официальном сайте администрации города Кемерово в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Начальник управления делами В.И. Вылегжанина