

VI. Порядок организации рассмотрения обращений граждан

126. Работа с обращениями граждан в администрации города осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, международными договорами Российской Федерации, федеральными конституционными законами, Федеральным законом от 02 мая 2006 г. 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и иными федеральными законами, Законом Ставропольского края от 12 ноября 2008 г. № 80-кз «О дополнительных гарантиях права граждан Российской Федерации на обращение в Ставропольском крае».

Работу с обращениями граждан в администрации города выполняет общий отдел администрации города.

127. Общий отдел администрации города ведет работу с обращениями граждан отдельно от других видов делопроизводства и выполняет учет и организацию рассмотрения обращений граждан, поступивших в администрацию города, а также анализирует характер вопросов, поднимаемых гражданами, информирует об их содержании главу города, выявляет причины появления жалоб и предлагает меры по их устранению.

Учет и регистрация поступающих в администрацию города обращений ведется с помощью системы электронного документооборота и делопроизводства «Дело» (далее - СЭДД «Дело»).

128. Обращения граждан рассматриваются общим отделом во взаимодействии со структурными подразделениями и отраслевыми (функциональными) органами администрации города.

129. Обращения граждан поступают в письменной (устной) форме, на личных приемах главы города, первых заместителей и заместителей главы администрации города, управляющего делами администрации города, через виджеты Цифровой «Платформы обратной связи», которые доступны на официальном сайте муниципального образования городского округа город-курорт Ессентуки в сети Интернет, в социальных сетях муниципальных учреждений, на «Телефон доверия главы города Ессентуки» (далее соответственно - обращения, ПОС, «Телефон доверия») в следующем виде:

предложение (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 государства и общества);

заявление (просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц; критика деятельности указанных органов и должностных лиц);

жалоба (просьба гражданина о восстановлении и защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов других лиц).

130. Все поступающие в администрацию города обращения граждан, документы, связанные с их рассмотрением, принимаются и учитываются работниками общего отдела администрации города.

В нижнем правом углу обращения, сопроводительного письма проставляется штамп установленного образца, в котором указана дата регистрации и регистрационный номер.

131. Поступившие обращения подлежат обязательной регистрации в течение 3 дней с момента поступления в администрацию города.

132. При регистрации обращения в регистрационную карточку (далее - РК) вносятся реквизиты, предусмотренные п. 201 Инструкции по делопроизводству.

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

134. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

135. Должностное лицо при получении 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 гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

136. В случае если текст обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

137. 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.

137.1. 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, должностное лицо, либо уполномоченное на то лицо 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 орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

137.2. В случае поступления в администрацию или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006 № 59-ФЗ на официальном сайте муниципального образования городского округа город-курорт Ессентуки 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.

137.3. 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 города или соответствующему должностному лицу.

138. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации города, направляется в течение 7 (семи) дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 (семи) дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

139. Направление обращений граждан на рассмотрение в структурные подразделения и отраслевые (функциональные) органы администрации города осуществляется посредством СЭДД «Дело».

140. Общий отдел администрации города осуществляет контроль: поручений, данных должностным лицам администрации города на личных приемах граждан;

всех поступивших обращений, в том числе до окончательного решения вопроса.

обращения, сообщения граждан на цифровой платформе обратной связи, направленных с использованием электронной формы федеральной

государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг».

141. Обращение, поступившее в администрацию города, рассматривается в течение 30 (тридцати) дней со дня его регистрации в общем отделе.

Письменное обращение, содержащее вопросы защиты прав ребенка, сведения о чрезвычайных ситуациях, рассматривается в течение 10 (десяти) дней со дня регистрации.

В отдельных случаях сроки рассмотрения обращений регламентируются п. 214 Инструкции по делопроизводству.

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу о предоставлении документов или материалов, срок рассмотрения обращения может быть продлен главой города не более чем на 30 (тридцать) дней, при этом исполнитель уведомляет гражданина, направившего обращение, о продлении срока его рассмотрения. Обращение ставится на дополнительный контроль с новым сроком исполнения.

142. В администрации города ведется личный прием граждан главой города, первыми заместителями главы администрации города, заместителями главы администрации города, управляющим делами администрации города (далее - личный прием) по предварительной записи.

Предварительную беседу с гражданином и запись на личный прием проводят работники общего отдела администрации города.

Личный прием ведется по графику, утвержденному Главой города ежемесячно. Информация о месте приема, а также об установленных днях и часах приема доводится до сведения граждан посредством размещения информации на стенде в здании администрации города, на официальном сайте администрации города, в городской общественно - политической газете «Ессентукская панорама».

При записи на личный прием работником общего отдела администрации города оформляется учетная карточка личного приема граждан. Возможна запись на личный прием по телефону.

Личный прием граждан осуществляется при предъявлении документа, удостоверяющего личность заявителя.

143. Для рассмотрения поставленных заявителями вопросов на личный прием могут приглашаться руководители (работники) соответствующих структурных подразделений и отраслевых (функциональных) органов администрации города.

Учет материалов с личного приема граждан ведется в общем отделе администрации города.

Обращения с личного приема граждан подлежат регистрации и рассмотрению в порядке, установленном для письменных обращений граждан.

144. Обращения граждан, поступившие на «Телефон доверия», подлежат регистрации и рассмотрению в порядке, установленном для письменных обращений граждан.

Все обращения, поступившие на «Телефон доверия», ставятся на контроль.

Контроль сроков рассмотрения обращений граждан, поступивших на «Телефон доверия», осуществляется работниками общего отдела администрации города в соответствии с порядком, установленным для письменных обращений.

145. Обращения граждан, поступившие в администрацию города в форме электронного документа, подлежат регистрации и рассмотрению в порядке, установленном для письменных обращений граждан.

Ответ на такое обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

146. Обращения граждан, а также материалы, связанные с их рассмотрением, хранятся в общем отделе администрации города в течение пяти лет.

147. Организация работы с сообщениями из открытых источников, размещенных в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», ведется в соответствии с Порядком работы с сообщениями из открытых источников, размещенных в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», утвержденным постановлением администрации города Ессентуки от 05.05.2022 № 819 «О порядке организации работы с сообщениями из открытых источников, размещенных в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

148. Сообщения в социальных сетях, поступившие в администрацию города Ессентуки через систему «Инцидент-менеджмент» (далее - сообщения), обрабатываются консультантом общего отдела администрации города Ессентуки. Сообщения перенаправляются в структурные подразделения администрации, отраслевые (функциональные) органы для размещения ответов ответственными лицами, назначенными распоряжением администрации города Ессентуки Ставропольского края от 15.03.2022 № 32-р, на официальных аккаунтах структурных подразделений администрации, отраслевых (функциональных) органах в течение 1 (одного) рабочего дня.

149. Сообщения в социальных сетях, поступившие в администрацию города Ессентуки из Центра управления регионом (ЦУР) Ставропольского края, обрабатываются консультантом общего отдела администрации города Ессентуки. Сообщения перенаправляются в структурные подразделения администрации, отраслевые (функциональные) органы для размещения ответов ответственными лицами, назначенными распоряжением администрации города Ессентуки Ставропольского края от 15.03.2022 № 32-р, на официальных аккаунтах структурных подразделений

администрации, отраслевых (функциональных) органах в течение 1,5 (полутора часов) с момента их получения.

150. Сообщения, обращения, поступившие в администрацию города Ессентуки посредством электронной формы Федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг», обрабатываются в ПОС консультантом общего отдела администрации города Ессентуки. Консультант общего отдела координирует работу путем перенаправления сообщений через ПОС в структурные подразделения администрации, отраслевые (функциональные) органы для размещения и направления ответов ответственными лицами, назначенными распоряжением администрации города Ессентуки Ставропольского края от 15.03.2022 № 32-р, в установленные сроки.

151. Консультантом общего отдела заполняется система обработки сообщений и обращений граждан «ОНФ.Помощь», направленных гражданами во время проведения прямых линий Президента Российской Федерации. Сообщения и обращения направляются в структурные подразделения администрации, отраслевые (функциональные) органы для предоставления информации в общий отдел администрации. При подготовке информации исполнители созваниваются с заявителем.

152. В целях исполнения Указа Президента Российской Федерации от 17.04.2017 № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций» на закрытом информационном ресурсе ССТУ.РФ (ССТУ-сетевой справочный телефонный узел) консультантом общего отдела ежемесячно размещается отчетность о рассмотрении обращений граждан в администрации города Ессентуки Ставропольского края.

153. Ответственность за соблюдением сроков исполнения сообщений, порядок работы с которыми регламентирован пунктами 147, 148, 149, 150, 151 настоящего Регламента, возлагается на руководителя структурного подразделения администрации, отраслевого (функционального) органа.

Управляющий делами
администрации города Ессентуки

Е.А.Шабашова