

ПОСТАНОВЛЕНИЕ
АДМИНИСТРАЦИИ городского округа САРАНСК

от 27 января 2025 г.

№ 214

**Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан
в Администрации городского округа Саранск**

В соответствии с Федеральным законом от 6 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Указом Главы Республики Мордовия от 15 июля 2013 года № 150-УГ «О приведении отдельных указов Главы Республики Мордовия по вопросам рассмотрения обращений граждан в соответствие с действующим законодательством», Уставом городского округа Саранск Администрация городского округа Саранск постановляет:

1. Утвердить Порядок рассмотрения обращений граждан в Администрации городского округа Саранск согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Признать утратившим силу постановление Администрации городского округа Саранск от 16 октября 2013 года № 2742 «Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан».

3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на Заместителя Главы городского округа Саранск – Руководителя Аппарата Администрации городского округа Саранск.

4. Настоящее постановление вступает в силу после его официального опубликования.

Временно исполняющий полномочия

Главы городского округа Саранск

В.В. Быков

Приложение
к постановлению Администрации
городского округа Саранск
от 27 января 2025 г. № 214

**Порядок рассмотрения обращений граждан
в Администрации городского округа Саранск**

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок определяет (устанавливает) единый порядок учета (регистрации), рассмотрения обращений граждан, поступающих в Администрацию городского округа Саранск, и организации личного приема граждан.

Порядок ориентирован на четкую организацию работы Администрации городского округа Саранск (далее – Администрация), ее структурных подразделений, администраций районов городского округа Саранск по своевременному и качественному рассмотрению обращений граждан.

1.2. Настоящий Порядок разработан в соответствии с действующими нормативными правовыми актами Российской Федерации, Республики Мордовия и органов местного самоуправления.

1.3. Настоящий Порядок применяется в отношении личных обращений граждан и/или их представителей, а также в отношении обращений объединений граждан (коллективных обращений) и/или их представителей, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

1.4. Работу по обращениям граждан в Администрации осуществляет Казенное учреждение городского округа Саранск «Городская общественная приемная» (далее – КУ «Городская общественная приемная») и Канцелярия (Управление) Администрации городского округа Саранск (далее – Канцелярия (Управление)). Работу по обращениям

граждан в администрациях районов городского округа Саранск осуществляют сотрудники администраций районов городского округа Саранск.

Работа по обращениям граждан осуществляется с использованием Системы автоматизации делопроизводства и электронного документооборота «Дело» (далее – СЭД «Дело»).

Все поступившие обращения граждан регистрируются в СЭД «Дело» непосредственно в КУ «Городская общественная приемная» и Канцелярии (Управлении). В СЭД «Дело» производится учет дальнейшего продвижения зарегистрированного обращения на рассмотрение должностному лицу, исполнителю и до подписания ответа, отправки и выдачи ответа гражданину.

Организация работы с обращениями граждан, ведение делопроизводства по обращениям граждан и статистического учета в Администрации (регистрация, учет, контроль прохождения, ведение архива) возлагается на КУ «Городская общественная приемная» и Канцелярию (Управление).

1.5. Рассмотрение обращений граждан и личный прием граждан являются прямой служебной обязанностью должностных лиц Администрации и администраций районов городского округа Саранск, которые несут персональную ответственность за организацию работы по рассмотрению обращений граждан в соответствии с законодательством Российской Федерации, Республики Мордовия и органов местного самоуправления.

Работники структурных подразделений Администрации и администраций районов городского округа Саранск, осуществляющие работу с обращениями граждан в порядке исполнения своих должностных обязанностей или исполнения поручений должностных лиц Администрации и администраций районов городского округа Саранск и отвечающие за своевременность, полноту, правильность и достоверность ответов на обращения граждан, несут ответственность, установленную законодательством Российской Федерации.

1.6. Все письменные обращения граждан, поступившие в Администрацию (администрации районов городского округа Саранск), а также письменные обращения граждан, полученные непосредственно должностными лицами Администрации на личном приеме, подлежат обязательной регистрации и рассмотрению. Регистрации подлежат также обращения без указания автора (анонимные).

Письменные обращения, содержащие в адресной части обращения пометку «Лично», рассматриваются на общих основаниях в соответствии с настоящим Порядком.

1.7. В настоящем Порядке используются термины в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

2. Порядок учета (регистрации) обращений граждан

2.1. Все письменные обращения граждан, поступившие в Администрацию или должностным лицам Администрации в соответствии с их компетенцией, подлежат обязательной регистрации в КУ «Городская общественная приемная» или в Канцелярии (Управлении) в течение трех дней с момента поступления с последующей передачей их для рассмотрения.

2.2. В целях обеспечения безопасности при работе с письменными обращениями, поступающими по почте, конверты подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру в КУ «Городская общественная приемная». В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверт (пакет) работа с письменным обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения руководством Администрации.

2.3. Почтовые конверты (пакеты) к письмам граждан после проверки

сохраняются в целях установления при необходимости адреса отправителя и уточнения даты на почтовом штемпеле и передаются адресатам или исполнителям вместе с текстом обращения.

2.4. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование органа местного самоуправления – Администрация городского округа Саранск, в который направляется письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество и должность соответствующего должностного лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес и (или) адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ (уведомление о переадресации обращения), номер контактного телефона, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись (кроме обращений, поданных в электронной форме) и дату (приложение 1).

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

Обращение может быть подано гражданином лично в специально выделенных для этих целей помещениях согласно утвержденному графику работы (приложение 2).

Также свое письменное обращение гражданин может передать для рассмотрения должностному лицу Администрации на личном приеме.

Кроме того, свое обращение в Администрацию гражданин может направить в электронном виде на официальный сайт городского округа Саранск САРАНСК. РФ через модуль «Интернет-приемная» и на адреса электронной почты: saransk@e-mordovia.ru, saransk-office@e-mordovia.ru. Поступившие электронные обращения распечатываются на бумаге. Такие обращения подлежат регистрации и рассмотрению в общем порядке согласно настоящему Порядку. При этом ответ при отсутствии почтового адреса или по просьбе гражданина направляется по его электронному адресу. Если гражданин указал в своем обращении способ получения ответа «на руки», то ответ на обращение выдается на руки по месту регистрации документа (Департаменты, структурные подразделения, администрации районов городского округа Саранск, Казенные учреждения).

2.5. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, обращение регистрируется, но ответ на обращение не дается.

2.6. В необходимых случаях гражданину оказывается консультативная помощь в правильном оформлении обращения в соответствии с требованиями законодательства. По его просьбе на втором экземпляре обращения может быть поставлен штамп, подтверждающий прием данного обращения, с указанием даты приема. Если гражданин предъявил один экземпляр документа, то сотрудником КУ «Городская общественная приемная» дается расписка о приеме документов с номером телефона для получения справок

(приложение 3). По указанному телефону гражданин может получить устную информацию о регистрационном номере и дате регистрации его обращения, фамилии должностного лица, кому направлено на рассмотрение обращение, и исполнителя, установленных сроках рассмотрения и ходе рассмотрения обращения.

2.7. Перед регистрацией обращения сотрудник, ответственный за регистрацию, проверяет наличие указанных в письме вложений (копий документов, фотографий или других материалов), упомянутых автором письма. В случае обнаружения недостачи документов (отдельных их листов) или приложений к ним, а также несоответствия номеров, указанных на пакете, номерам вложенных документов, составляется акт в 3 экземплярах, один из которых остается в КУ «Городская общественная приемная», второй приобщается к поступившему документу (пакету), а третий посылается отправителю.

2.8. При регистрации в СЭД «Дело» в индивидуальной на каждое обращение регистрационно-контрольной карточке (далее – РКК) в соответствии с установленными законодательством требованиями заносятся следующие реквизиты:

- данные о заявителе (фамилия, имя, отчество, почтовый, при наличии электронный адрес, контактный телефон);
- вид обращения (личное, коллективное, анонимное);

- способ доставки обращения (нарочно, почта, СЭВ, e-mail, интернет- приемная, ПОС);
- электронный образ обращения и прилагаемых документов (при их наличии);
- адресат (указывается должностное лицо Администрации, кому обращение направляется на рассмотрение);
- краткое содержание обращения;
- рубрика (выбирается из номенклатуры рубрик);
- при обнаружении в СЭД «Дело» предыдущих обращений гражданина делается связка с новым обращением;
- количество листов обращения и прилагаемых документов (при их наличии);
- если обращение поступило с сопроводительным письмом из вышестоящих органов, организаций и т.п., проставляются его реквизиты (откуда поступило обращение (источник поступления), исходящий номер, дата регистрации, должностное лицо, направившее письмо, и резолюция). Если в резолюции содержится указание «проинформировать о результатах рассмотрения обращения» и в случае, если в поручении указан конкретный срок его исполнения, эти данные также заносятся в РКК, ставится контрольная дата исполнения и обращение ставится на «Контроль».

При полном заполнении реквизитов в РКК обращение регистрируется и ему автоматически присваиваются очередной регистрационный номер и дата регистрации.

После этого в правом нижнем углу лицевой стороны первого листа обращения (при наличии свободного места) проставляется штамп о поступлении с указанием даты регистрации и входящего регистрационного номера документа. При отсутствии свободного места штамп проставляется в левом нижнем углу оборотной стороны документа. В случае, если письменное обращение поступило в качестве приложения к сопроводительному письму (запросу и т.п.), регистрационный штамп проставляется на сопроводительном письме.

2.9. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации или указанного в нем должностного лица, или направленные в Администрацию ошибочно, направляются в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с обязательным уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов или должностных лиц, копии обращения в течение семи дней со дня регистрации направляются во все эти органы или соответствующим должностным лицам.

2.10. Запрещается направлять жалобу гражданина на рассмотрение тому должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.

При невозможности исполнения требования, содержащегося в жалобе, она возвращается гражданину с разъяснениями его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном законодательством порядке через суд.

2.11. По решению Заместителя Главы городского округа Саранск - Руководителя Аппарата Администрации городского округа Саранск (далее - Руководитель Аппарата) могут быть оставлены без рассмотрения по существу вопроса обращения граждан:

- а) если письменное обращение не поддается прочтению;
- б) если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы.

Обращение гражданина без указания автора (анонимное), содержащее сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, подлежит незамедлительному сообщению в правоохранительные органы или другой государственный орган в соответствии с их компетенцией.

в) в которых содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни и здоровью или имуществу должностного лица, членов его семьи.

В этих случаях при наличии возможности гражданин письменно уведомляется об основаниях принятого решения. При наличии оснований, указанных в пп. в) настоящего пункта, гражданин дополнительно предупреждается о недопустимости злоупотребления правом на обращение.

2.12. Глава городского округа Саранск, его заместители могут признать очередное обращение гражданина безосновательным и принять решение о прекращении с ним переписки в случаях, если автору повторных письменных обращений неоднократно давались ответы и разъяснения по вопросам, затронутым в обращении (если в обращении не указаны новые обстоятельства).

Такое же решение может быть принято и в связи с поступившей официальной информацией о признании в установленном законодательством Российской Федерации порядке автора повторных письменных обращений недееспособным. О принятом решении по прекращению переписки автор обращения уведомляется в письменном виде.

3. Порядок рассмотрения обращений граждан

3.1. Все письменные обращения граждан, поступающие в Администрацию, после регистрации передаются на рассмотрение Главе городского округа Саранск, его заместителям, директорам департаментов и иным должностным лицам Администрации в зависимости от полномочий и в соответствии с функциональными обязанностями.

На обращение, поступившее на рассмотрение, Главой городского округа Саранск, его заместителями, директорами департаментов и иными должностными лицам Администрации налагается соответствующая резолюция (поручение исполнителю).

Резолюция оформляется на специальном бланке формата А6 (приложение 4) либо на самом обращении.

3.2. Рассмотренные руководством документы возвращаются в Канцелярию (Управление) или лицу, ответственному за ведение делопроизводства в данном структурном подразделении, или лицу, назначенному ответственным за ведение делопроизводства в данном структурном подразделении, из числа сотрудников Канцелярии (Управления) согласно должностной инструкции для перенесения резолюции (указания) по исполнению документа в РКК в СЭД «Дело».

3.3. Документы, которые исполняются несколькими структурными подразделениями одновременно, направляются в копиях. Подлинник передается исполнителю, указанному в поручении первым, либо обозначенному словом «ответственный исполнитель».

3.4. При необходимости срочного исполнения поступившего документа по решению КУ «Городская общественная приемная» и Канцелярии (Управления) направляется копия документа для ознакомления исполнителя с его содержанием до рассмотрения документа руководством Администрации.

Служебные документы передаются исполнителю (лицу, ответственному за ведение делопроизводства в данном структурном подразделении, или лицу, назначенному ответственным за ведение делопроизводства в данном структурном подразделении, из числа сотрудников Канцелярии (Управления) согласно должностной инструкции) под подпись с проставлением даты и времени получения. Передача служебных документов из одного структурного подразделения Администрации в другое осуществляется только через подразделение КУ «Городская общественная приемная» и Канцелярию (Управление) согласно указанию по исполнению документа (резолюции) или согласно подготовленному сопроводительному письму (служебной записке).

Исполнение документа предусматривает сбор и обработку необходимой информации, подготовку при необходимости проекта документа, его оформление, согласование, представление на подписание (утверждение) руководству Администрации.

Исполнитель несет персональную ответственность за полноту и достоверность информации, использованной при подготовке документа, нарушение установленных сроков

исполнения документов.

При наличии нескольких исполнителей документа соисполнителями обеспечивается своевременный и качественный анализ информации и представление основному исполнителю необходимых материалов (проектов документов, справок, сведений и др.) в течение первой половины срока, отведенного на исполнение документа.

3.5. В случае, если в адрес Администрации и ее должностных лиц поступает запрос государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, должностные лица Администрации обязаны в течение пятнадцати 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.

3.6. О результатах рассмотрения вопроса, поставленного в обращении, заявитель извещается письменно. В случаях, когда требуется приложить оригинал обращения к издаваемому нормативно-правовому акту Администрации, в деле оставляется копия обращения (заявления).

3.7. Руководители структурных подразделений Администрации, администраций районов и исполнители несут:

- персональную ответственность за своевременное исполнение поручений по поступившим к ним на рассмотрение обращениям граждан;
- ответственность за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений граждан и прилагаемых к ним документов и материалов.

В случае необходимости должностное лицо или исполнитель (по его поручению), рассматривающие обращение, могут изучить поставленный вопрос с выездом на место.

Подготовленные документы, не отвечающие установленным требованиям, в которых не содержатся ответы на все поставленные в поручении вопросы, не согласованные с необходимыми должностными лицами, не прошедшие в установленном порядке правовую экспертизу, подготовленные с нарушением порядка оформления, возвращаются исполнителю для доработки и повторного представления.

3.8. Ответ на коллективное обращение граждан направляется на имя первого подписавшего его лица (если в обращении не оговорено конкретное лицо).

3.9. Письменные обращения граждан считаются рассмотренными, если заявителю даны исчерпывающие ответы на все поставленные вопросы.

Копии подписанных ответов с визами исполнителя, руководителя структурного подразделения, письмо и вся переписка оформляются в дело, остаются в КУ «Городская общественная приемная» и хранятся в соответствии с номенклатурой дел.

3.10. Ответы на контрольные письма по обращениям граждан с сопроводительным письмом из исполнительных и законодательных органов готовятся за подписью Главы городского округа Саранск или лица, исполняющего его обязанности, в адрес Руководителя Администрации Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации, Уполномоченного по правам человека в Российской Федерации, Уполномоченного по правам человека в Республике Мордовия, Уполномоченного при Президенте Российской Федерации по правам ребенка, Уполномоченного по правам ребенка в Республике Мордовия, депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Главы Республики Мордовия, Председателя Правительства Республики Мордовия, Первых заместителей Председателя Правительства Республики Мордовия, Председателя Государственного Собрания Республики Мордовия, Главного федерального инспектора по Республике Мордовия аппарата полномочного представителя Президента Российской Федерации в Приволжском федеральном округе, Председателя Счетной палаты Республики Мордовия, Представителя от законодательного (представительного) органа государственной власти Республики Мордовия, прокурора Республики Мордовия.

Проекты исходящих писем иным адресатам готовятся за подписью курирующего Заместителя Главы городского округа Саранск, Директора Департамента или лица, исполняющего его обязанности.

3.11. При регистрации исходящей корреспонденции за подписью руководителя структурного подразделения в картотеке структурного подразделения (не в Центральной картотеке) отправка через СЭД «Дело» осуществляется в адрес исполнительных органов государственной власти и бюджетных учреждений Республики Мордовия сотрудником, ответственным за документооборот структурного подразделения. Также сотрудником, ответственным за документооборот структурного подразделения, направляется исходящая корреспонденция (ответ) в адрес заявителя по электронной почте самостоятельно.

Решение о способе доставки документа адресатам, а также о необходимости досылки адресату подлинника документа на бумажном носителе принимает подразделение-исполнитель.

3.12. Для обеспечения в дальнейшем проведения анализа по обращениям граждан КУ «Городская общественная приемная» при закрытии РКК результаты принятого решения по обращению (решено положительно, разъяснено, отрицательный ответ) вносятся в РКК.

3.13. В случаях ухода в отпуск, убытия в длительную командировку, болезни, увольнения или перемещения по службе сотрудник, ответственный за исполнение письменных обращений граждан, обязан передать все контролируемые документы другому сотруднику, назначенному руководителем структурного подразделения Администрации, для дальнейшего исполнения данных по ним поручений. Ответственность и контроль за передачу документов возлагаются на руководителя структурного подразделения.

4. Сроки рассмотрения письменных обращений граждан

4.1. Письменное обращение, поступившее в Администрацию или должностному лицу в соответствии с его компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения. Срок рассмотрения и исполнения поручения исчисляется со дня его регистрации в КУ «Городская общественная приемная» и Канцелярии (Управлении). Датой исполнения поручения считается дата, когда итоговый документ (ответ на обращение или письмо) зарегистрирован в КУ «Городская общественная приемная» или в Канцелярии (Управлении).

4.2. В исключительных случаях, а также в случае дополнительных запросов документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения по существу, руководитель вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более одного раза и не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока рассмотрения гражданина, направившего обращение (и при необходимости контролирующей орган).

Для продления срока рассмотрения обращения исполнитель представляет руководителю, давшему поручение по данному обращению, служебную записку за 3 дня до истечения установленного срока с указанием причин продления и конкретных мер, необходимых для завершения рассмотрения обращения. В учетных формах по данному обращению делается соответствующая отметка с указанием нового срока рассмотрения обращения.

4.3. Поручение подлежит выполнению в срок, указанный в документе, а если срок не указан, то в соответствии с законодательством. Если в документе указано «в кратчайшие сроки», «срочно», «весьма короткие сроки» и т.п., то срок исполнения документа – 5 рабочих дней.

Срок выполнения исчисляется в календарных днях по поручениям:

- руководителей высших органов государственной власти Российской Федерации, по обращениям федеральных органов исполнительной власти, иных органов и организаций – с даты их поступления в Администрацию;

- содержащийся в обращениях Уполномоченного по правам человека в Российской Федерации – в срок до 15 дней, если в самом запросе не установлен иной срок;

- рассмотрение запроса депутата Государственного Собрания Республики Мордовия осуществляется в срок до 30 дней;

- рассмотрение запроса депутата Совета депутатов городского округа Саранск, члена выборного органа местного самоуправления, выборного должностного лица местного самоуправления в Республике Мордовия осуществляется в срок до 14 дней.

Кроме того, устанавливаемый органами государственного контроля (надзора) срок предоставления органами и должностными лицами местного самоуправления информации по запросу указанных органов должен составлять не менее 10 рабочих дней.

Если последний день срока исполнения документа приходится на нерабочий день, то документ подлежит исполнению не позднее рабочего дня, предшествующего данному нерабочему дню.

Срок выполнения поручения соисполнителем равен половине срока, установленного для выполнения поручения ответственному исполнителю.

5. Осуществление контроля за рассмотрением обращений граждан

5.1. Контроль за исполнением настоящего Порядка осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям граждан, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями.

5.2. Глава городского округа Саранск осуществляет контроль за работой с обращениями граждан и организацией приема как лично, так и через своих заместителей, директоров департаментов, глав районных администраций городского округа Саранск и руководителей структурных подразделений.

5.3. Текущий контроль за работой с обращениями граждан, поступающими на рассмотрение в Администрацию, осуществляет Канцелярия (Управление) и КУ «Городская общественная приемная»: постановка на контроль, снятие с контроля, направление исполненного документа в дело, учет, обобщение и анализ хода и результатов исполнения документов, информирование руководителей в целях своевременного и качественного исполнения поручений, зафиксированных в документах.

5.4. Контроль за полнотой и качеством рассмотрения обращений граждан осуществляется должностным лицом Администрации, давшим поручение по рассмотрению обращений в соответствии с полномочиями.

5.5. Контроль за полнотой и качеством рассмотрения обращений граждан включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействия) должностных лиц Администрации и казенных учреждений городского округа Саранск.

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

5.7. Обращения, на которые даны ответы, содержащие разъяснения позиции Администрации, по результатам которых продолжается принятие мер, с контроля не снимаются.

5.8. Данные обращения включаются сотрудниками КУ «Городская общественная приемная» в напоминания об обращениях, принятие мер по которым не завершено.

5.9. Сотрудники КУ «Городская общественная приемная» ежемесячно до 10 числа месяца, следующего за отчетным, готовят и представляют начальнику Канцелярии (Управления) информацию о неисполненных (исполненных с нарушением срока, установленного законодательством) обращениях граждан, поступивших в Администрацию.

5.10. По итогам рассмотрения документов структурных подразделений Администрации и казенных учреждений начальником Канцелярии (Управления) о причинах неисполнения обращений граждан сотрудники КУ «Городская общественная приемная» ежемесячно до 20 числа месяца, следующего за отчетным, готовят и представляют начальнику Канцелярии (Управления) итоговую информацию о неисполненных

(исполненных с нарушением срока, установленного законодательством) обращениях граждан, поступивших в Администрацию (далее – итоговая информация).

5.11. Итоговая информация передается Главе городского округа Саранск.

5.12. Нарушение установленного порядка рассмотрения обращений граждан влечет ответственность в отношении виновных должностных лиц и исполнителей в соответствии с законодательством Российской Федерации и Республики Мордовия.

При утрате исполнителем письменных обращений или документов, приложенных к ним, проводится служебное расследование, о результатах которого информируется Руководитель Аппарата Администрации, составляется акт об утрате оригинала документа и принимается решение о мере ответственности виновных лиц.

6. Ведение архива обращений граждан

6.1. Письменные обращения граждан и все документы, относящиеся к их рассмотрению, формируются сотрудниками КУ «Городская общественная приемная» в дела отдельно от других документов, образующихся в деятельности Администрации.

6.2. Снятые с контроля документы по обращениям граждан являются документами временного хранения и хранятся в КУ «Городская общественная приемная».

6.3. В случае, если ответственный исполнитель по итогам рассмотрения не направил оригинал обращения и второй экземпляр ответа гражданину для хранения в КУ «Городская общественная приемная», данные обращения включаются сотрудниками КУ «Городская общественная приемная» в напоминания об обращениях, оригиналы которых не были переданы на хранение.

6.4. Ответственность за сохранность документов по обращениям, находящимся на рассмотрении, несут должностные лица Администрации и казенных учреждений, ответственные за их рассмотрение.

6.5. Ответственность за сохранность документов по обращениям после снятия их с контроля возлагается на КУ «Городская общественная приемная».

6.6. При необходимости направления или возврата самого обращения после его рассмотрения в другие государственные органы, органы местного самоуправления или другому должностному лицу в РКК в СЭД «Дело» делается соответствующая отметка (примечание).

6.7. После окончания срока хранения дела и материалы по обращениям граждан сотрудники КУ «Городская общественная приемная» передают в Канцелярию (Управление) согласно описи. Сотрудники Канцелярии (Управления) составляют Акт об отборе к уничтожению как не имеющих научно-исторической ценности и утративших практическое значение документов. Далее дела и материалы по обращениям граждан передаются на уничтожение.

7. Организация личного приема граждан

7.1. Личный прием граждан проводится Главой городского округа Саранск, его заместителями, директорами департаментов и должностными лицами Администрации по предварительной записи. График личного приема согласовывается с должностными лицами и утверждается Главой городского округа Саранск.

После утверждения график личного приема граждан публикуется в газете «Саранский Вестник», размещается в КУ «Городская общественная приемная» и на официальном сайте городского округа Саранск.

7.2. Предварительная запись на личный прием граждан к Главе городского округа Саранск осуществляется через заявление гражданина. При этом предварительно вопрос гражданина должен быть рассмотрен в департаменте Администрации по компетенции.

Предварительная запись на личный прием заместителей Главы городского округа Саранск, директоров департаментов и должностных лиц осуществляет КУ «Городская общественная приемная».

О принятом решении, дате и времени приема заявитель информируется заблаговременно.

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

7.4. Запись граждан на личный прием к заместителям Главы городского округа Саранск и начальникам структурных подразделений Администрации осуществляется с учетом содержания обращения гражданина и подведомственности решения поставленных вопросов.

Сотрудник, осуществляющий запись на личный прием к Главе городского округа Саранск, должностным лицам Администрации, вправе узнать мотивы обращения и суть вопроса.

7.6. При проведении личного приема граждан должностные лица Администрации в целях обеспечения полного и всестороннего рассмотрения обращения гражданина вправе привлекать в качестве экспертов работников Департамента по правовым вопросам или других работников подразделений Администрации.

Личный прием ведется в порядке очередности согласно предварительной записи.

7.7. Граждане, находящиеся в нетрезвом состоянии, на личный прием не допускаются.

7.8. В случае грубого, агрессивного поведения гражданина прием может быть прекращен. Информация о поведении гражданина отражается в протоколе, или делается пометка о поведении на его карточке регистрации приема граждан.

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

7.10. После проведения личного приема Главы городского округа Саранск карточки регистрации приема граждан с поручением передаются в Канцелярию (Управление) для внесения резолюции в РКК.

7.11. По итогам личного приема гражданину по его письменному обращению в установленном порядке направляется письменный ответ о принятых мерах. В случае перенаправления обращения гражданина в иной государственный орган или другому лицу, в уведомлении указывается, в какой государственный орган или какому должностному лицу и за каким исходящим номером направлено на рассмотрение его обращение. Письменный ответ подписывает должностное лицо, проводившее личный прием граждан, или лицо, им уполномоченное.

7.12. Должностное лицо Администрации, осуществляющее личный прием граждан, принимает решение о порядке решения поставленных гражданином вопросов непосредственно на приеме или в необходимых случаях дает поручение по рассмотрению обращения соответствующим структурным подразделениям Администрации.

При устном обращении гражданина содержание устного обращения (или каждого из поставленных вопросов) заносится в карточку личного приема гражданина. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, делается запись в карточке личного приема гражданина.

В случае, если в обращении гражданина содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации или проводящего личный прием должностного лица, гражданину дается устное разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

8. Ответность и подведение итогов работы с письменными обращениями граждан

8.1. Итоги работы с обращениями граждан подлежат обязательному анализу. Анализ работы оформляется в виде напоминаний, которые с установленной периодичностью (ежемесячно, ежеквартально, ежегодно) представляются на рассмотрение Главе городского округа Саранск.

8.2. Всю справочную и аналитическую работу по письменным обращениям граждан осуществляет КУ «Городская общественная приемная». Сотрудники КУ «Городская общественная приемная» ежемесячно информируют о состоянии этой работы начальника Канцелярии (Управления).

8.3. В соответствии с законодательством информация об итогах рассмотрения обращений граждан и личном приеме граждан за квартал размещается на официальном сайте городского округа Саранск.

9. Заключительные положения

9.1. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в государственный орган, орган местного самоуправления или к должностному лицу с критикой деятельности указанных органов или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов других лиц.

9.2. Информация, содержащаяся в обращениях граждан, в переписке по обращениям граждан и ответах на них, не подлежит разглашению (распространению). Использование и распространение информации о частной жизни граждан, ставшей известной в связи с обращениями граждан в Администрацию, без их согласия не допускаются.

Сведения, содержащиеся в служебных документах, могут быть использованы только в служебных целях и в соответствии с полномочиями должностного лица или исполнителя, работающего с соответствующими обращениями.

Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

9.3. По письменному заявлению гражданина ему могут быть выданы копии письменных ответов, поступивших в Администрацию в связи с его предыдущим обращением, а также копия письменного ответа о результатах рассмотрения его обращения, если указанные письменные ответы не были получены гражданином по не зависящим от него обстоятельствам или утере.

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

Приложение 1
к Порядку рассмотрения обращений граждан
в Администрации городского округа Саранск

Форма заявления

Главе городского округа Саранск
ФИО

(Ф.И.О. полностью)

(адрес)

(номер телефона)

Приложение 3
к Порядку рассмотрения обращений граждан
в Администрации городского округа Саранск

Расписка о приеме документов

Наименование документа	Физическое/юридическое лицо, сдавшее документ	Отметка о приеме документа	Срок рассмотрения обращения
Заявление			В течение __ дней со дня регистрации
<p>Для получения справок Вы можете обратиться по телефону: 39-27-39 О готовности результата Вам сообщат с номера 89170064048</p>			

Обращаем Ваше внимание, что за результатом рассмотрения обращения необходимо приходить лично заявителю с паспортом либо его законному представителю с паспортом и доверенностью.

Приложение 4
к Порядку рассмотрения обращений граждан
в Администрации городского округа Саранск



Должность

г. Саранск, ул. _____, д. ____

тел. (8342) 00-00-00

И.О. Фамилия

« __ » _____ 202__ г.