



Администрация города Slavгорода Алтайского края

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

05 ноября 2013 г.

№ 1365

г. Slavгород

┌ Об утверждении Порядка рас-
смотра обращения граждан в
администрации города Slavго-
рода Алтайского края ┐

В соответствии со ст. 3 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и в целях совершенствования работы с обращениями граждан п о с т а н о в л я ю :

1. Утвердить прилагаемый Порядок рассмотрения обращения граждан в администрации города Slavгорода Алтайского края.

2. Управлению делами администрации города Slavгорода Алтайского края (Хвостишков О.В.) ознакомить всех руководителей отделов администрации города Slavгорода и органов администрации города Slavгорода с Порядком рассмотрения обращений граждан.

3. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава администрации

В.А. Кинцель

УТВЕРЖДЕН

постановлением администрации
города Славгорода Алтайского края
от 05 ноября 2013 г. № 1365

ПОРЯДОК
рассмотрения обращений граждан
в администрации города Славгорода Алтайского края

1. Общие положения

1.1. Порядок рассмотрения обращений граждан в администрации города Славгорода Алтайского края (далее – «Порядок») разработан в целях повышения результативности и качества, открытости и доступности деятельности администрации города Славгорода. Порядок определяет сроки и последовательность действий при осуществлении полномочий по рассмотрению обращений граждан.

1.2. Порядок распространяется на индивидуальные и коллективные обращения граждан, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, направленные в администрацию города или на имя главы администрации города, первого заместителя главы администрации города, заместителей главы администрации города (далее – «должностные лица») в письменной форме или в форме электронного документа, а также на устные обращения, поступившие в администрацию города, в том числе в ходе личного приема.

1.3. В Порядке используются основные термины, предусмотренные статьей 4 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Федеральный закон № 59-ФЗ).

2. Требования к Порядку

2.1. Организация работы с обращениями граждан осуществляется общим отделом Управления делами администрации города Славгорода Алтайского края.

2.2. Прием граждан, а также устных обращений осуществляется по адресу: ул. К.Либкнехта, д. 136, г. Славгород, Алтайский край, 658820, тел. (38568) 5-12-11, в рабочие дни с 8.00 до 17.00 (понедельник – пятница), обед с 12.00 до 13.00, выходные - суббота и воскресенье.

2.3. Обращения в форме электронного документа принимаются по адресу электронной почты на официальном сайте администрации города Славгорода Алтайского края: www.slavgorod.ru.

3. Последовательность, сроки и требования к организации рассмотрения обращений, в том числе особенности рассмотрения обращений в электронной форме

3.1. Рассмотрение письменных (электронных) обращений

3.1.1. Прием, первичная обработка и регистрация обращений

Регистрация обращений осуществляется общим отделом Управления делами администрации города Славгорода (далее – «отдел»).

В отделе подлежат регистрации обращения, адресатом которых является администрация города и должностные лица администрации города.

По просьбе обратившегося гражданина на копиях или вторых экземплярах принятых обращений ставится печать «Управление делами города Славгорода Входящий №___» с указанием даты приема обращения. Обращения, направленные в администрацию города по электронной почте или на официальный сайт администрации города, поступают в отдел в распечатанном виде и подлежат рассмотрению, как письменное обращение.

Первичная обработка включает в себя:

проверку правильности адресования корреспонденции;

чтение и аннотирование обращения;

определение направления обращения должностным лицам администрации города.

Регистрация обращений включает в себя заполнение регистрационной карточки (при наличии с использованием системы автоматизации делопроизводства и документооборота «Дело»).

Срок выполнения приема, первичной обработки и регистрации обращения не должен превышать 3 дней с момента поступления обращения в администрацию города.

3.1.2. Зарегистрированное обращение передается на рассмотрение должностным лицам администрации города в соответствии с распределением обязанностей между должностными лицами администрации города.

3.1.3. Должностные лица администрации города знакомятся с текстом обращения, и исходя из поставленных в обращении вопросов поручают рассмотрение обращения руководителям отделов администрации города и органов администрации города (далее – «исполнители»).

3.1.4. Направление обращений исполнителям (с резолюцией должностных лиц администрации города) осуществляется в 5-дневный срок со дня регистрации обращения.

3.1.5. Рассмотрение обращений исполнителями, подготовка ответов на обращения граждан исполнителями

При рассмотрении обращений исполнители используют все предоставленные им полномочия в соответствии с должностными регламентами. В случае необходимости получения дополнительной информации исполнитель уточняет суть проблемы по телефону, либо приглашает гражданина на личную беседу или осуществляет выезд на место. Гражданин уведомляется о дате и времени его посещения исполнителем.

Ответы на обращения граждан по поручению должностных лиц администрации города подготавливаются в срок, указанный на регистрационной карточке, подписываются должностными лицами администрации города, либо исполнителями.

3.1.6. Завершение рассмотрение обращения

Решение о завершении рассмотрения обращений принимают должностные лица администрации города, поручившие исполнителям рассмотрение обращений. Датой завершения рассмотрения обращения является дата регистрации ответа заявителю или дата регистрации письма о переадресации обращения в соответствующие органы, соответствующему должностному лицу, в компетенции которых находится рассмотрение обращения.

3.1.7. Направление ответа заявителю

Ответ на обращение, поступившее в администрацию города, направляется в письменной форме по почтовому адресу, либо по адресу электронной почты, указанному в обращении, за исключением случаев, предусмотренных ч.1, ч.4 ст. 11 Федерального закона № 59-ФЗ.

3.2. Организация личного приема граждан осуществляется общим отделом Управления делами администрации города Славгорода.

Организация личного приема граждан в администрации города включает в себя:

- предварительную запись граждан;
- регистрацию обращений;
- рассмотрение обращений должностными лицами администрации города на личном приеме;
- первичную обработку материалов приема;
- направление обращений исполнителям;
- подготовку ответов заявителям.

3.2.1. Предварительная запись граждан

Предварительная запись на личный прием к должностным лицам администрации города осуществляется по телефону (38568)5-12-11, либо в кабинете № 210 администрации города, в соответствии с режимом работы.

Запись на личный прием главы администрации города осуществляется в приемной администрации города специалистом общего отдела Управления делами. Специалист общего отдела, выслушав посетителя, рассмотрев и проанализировав предоставленные материалы, консультирует посетителя и разъясняет ему порядок решения его проблемы. Если в обращении гражданина поставленные вопросы относятся к компетенции первого заместителя главы администрации города, заместителей главы администрации города специалист общего отдела записывает гражданина на личный прием к должностным лицам в соответствии с компетенцией.

Если гражданин не удовлетворен рассмотрением его обращения первым заместителем главы администрации города, заместителями главы администрации города и настаивает на необходимости личного приема главой администрации города по вопросам, связанным с полномочиями администрации города, специалист общего отдела делает краткую аннотацию просьбы

заявителя для последующего приглашения гражданина на прием.

Если письменное обращение гражданина было рассмотрено лично главой администрации города, то заявителю отказывается в записи на личный прием по аналогичному вопросу.

3.2.2. Регистрация граждан на личный прием к должностным лицам администрации города

Регистрация граждан на личный прием осуществляется в день приема при наличии документа, удостоверяющего личность.

В регистрационной карточке личного приема указывается дата приема, фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес места жительства заявителя и фамилия, инициалы должностного лица администрации города, осуществляющего личный прием.

Результатом регистрации является направление регистрационной карточки и дополнительных документов (при наличии) по обращению гражданина должностному лицу администрации города, осуществляющему личный прием.

3.2.3. Рассмотрение обращения должностными лицами администрации города на личном приеме

Личный прием граждан должностными лицами администрации города осуществляется согласно предварительной записи. Отсутствие записи не является основанием для отказа в личном приеме, если гражданин обратился во время проведения приема.

Если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина дается устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях должностными лицами администрации города даются поручения исполнителям подготовить письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов. Поручение фиксируется в регистрационной карточке должностными лицами администрации города в ходе проведения приема.

Должностными лицами администрации города одновременно ведется прием только одного гражданина, за исключением случаев коллективного обращения граждан. Должностные лица администрации города при рассмотрении обращения гражданина в пределах своей компетенции могут приглашать на прием руководителей и специалистов отделов администрации города и органов администрации города.

3.2.4. Направление обращений исполнителям

Регистрационные карточки личного приема направляются на рассмотрение исполнителям. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, регистрируется и рассматривается в соответствии с установленным Порядком для письменных (электронных) обращений.

Максимальный срок выполнения первичной обработки материалов приема и направления обращений исполнителям составляет 3 рабочих дня с момента завершения приема.