



14.05.2018 г.

АДМИНИСТРАЦИЯ БЕРЕЗОВСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 04.05.2018 № 353

г. Березовский

Об утверждении Положения об организации работы по рассмотрению обращений граждан, в том числе по фактам коррупции, в администрации Березовского городского округа

В целях повышения качества работы с обращениями граждан, в соответствии со статьей 32 Федерального закона от 06.10.2003 №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Общими требованиями к документам и службам документационного обеспечения Государственной системы документационного обеспечения управления от 1991 года, ГОСТ Р6.30-2003, Уставом Березовского городского округа, в целях реализации прав граждан на обращение в администрацию Березовского городского округа и упорядочения работы с обращениями граждан администрация Березовского городского округа,
ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить Положение об организации работы по рассмотрению обращений граждан, в том числе по фактам коррупции, в администрации Березовского городского округа (далее – Положение) (прилагается).

2. Считать утратившими силу распоряжение главы Березовского городского округа от 23.03.2016 №88 «Об утверждении Порядка работы с обращениями граждан, в том числе по фактам коррупции, в администрации Березовского городского округа».

3. Руководителям структурных подразделений администрации Березовского городского округа обеспечить изучение и исполнение требований Положения.

4. Организационному отделу администрации Березовского городского округа (Чернакова Т.В.) оказывать руководителям и специалистам структурных подразделений администрации Березовского городского округа организационно-методическую помощь по применению Положения.

5. Опубликовать настоящее постановление в газете «Березовский рабочий» и разместить на официальном сайте администрации Березовского городского округа.

6. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на управляющего делами администрации Березовского городского округа Тимину И.В.

Первый заместитель главы администрации
Березовского городского округа

А.Г. Коргуль

Утверждено
постановлением администрации
Березовского городского округа
от 04.05.2018 №353

Положение
об организации работы по рассмотрению обращений граждан, в том числе по
фактам коррупции, в администрации Березовского городского округа

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение об организации работы по рассмотрению обращений граждан, в том числе по фактам коррупции, в администрации Березовского городского округа (далее – администрация) разработан в целях совершенствования форм и методов работы с обращениями граждан, повышения качества защиты их конституционных прав и законных интересов, определяет сроки и последовательность действий при рассмотрении письменных и устных обращений граждан, поступающих в адрес администрации, главы администрации Березовского городского округа, а также осуществления контроля за их рассмотрением.

1.2. В работе с обращениями граждан должностные лица администрации Березовского городского округа руководствуются:

- 1) Конституцией Российской Федерации;
- 2) Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- 3) Федеральным законом от 25.12.2008 №273-ФЗ «О противодействии коррупции»;
- 4) Федеральным законом от 09.02.2009 №8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления».
- 5) Федеральный закон от 27.07.2006 №152-ФЗ «О персональных данных»;
- 6) ГОСТ Р 6.30-2003;
- 7) Постановлениями и распоряжениями главы и администрации Березовского городского округа и настоящим Положением.

1.3. Делопроизводство по письменным, устным обращениям граждан, а также, обращениям граждан, поступившим через Интернет – приемную, в администрации Березовского городского округа возлагается на организационный отдел администрации Березовского городского округа.

1.4. Ответственность за организацию исполнения обращений граждан, соблюдение настоящего Положения в структурных подразделениях администрации Березовского городского округа, органах местного самоуправления Березовского городского округа возлагается на их руководителей.

2. Основные термины, используемые в настоящем Положении

2.1. В соответствии со статьей 4 Федерального закона от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»:

обращение гражданина (далее - обращение) - это направленное в органы местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в орган местного самоуправления;

коллективное обращение граждан – обращение двух и более граждан;

предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию муниципальных правовых актов, деятельности органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности органов местного самоуправления;

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 органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в органе местного самоуправления.

2.2. При рассмотрении обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в администрацию Березовского городского округа используются следующие основные понятия:

автор обращения (автор/заявитель) - гражданин Российской Федерации, иностранный гражданин, лицо без гражданства, объединение граждан, в том числе юридических лиц, обративший(ее)ся в письменной форме, в форме электронного документа или устной форме в государственный орган, орган местного самоуправления, в государственное или муниципальное учреждение, или иную организацию, осуществляющее(ую) публично значимые функции, к должностному или уполномоченному лицу;

анонимное обращение - обращение заявителя (ей):

в письменной форме, не содержащее фамилию и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

в форме электронного документа, не содержащее фамилию, адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме;

в устной форме без предъявления документа, удостоверяющего личность заявителя(ей) (паспорта или иного документа, установленного Правительством Российской Федерации);

обращение, не поддающееся прочтению - обращение в письменной форме заявителя(ей) с неразличимым либо трудночитаемым текстом, а также обращение с пропусками текста, не позволяющими определить вопрос(ы), содержащийся(еся) в обращении

ответ на запрос - служебный документ, направляемый заявителю в письменной форме, установленной действующим законодательством и иными нормативными правовыми актами государственных органов, предоставляющих информацию, муниципальными правовыми актами, а в случае, если форма предоставления информации не установлена, то в форме определенной запросом:

в котором содержится или к которому прилагается запрашиваемая информация;

в котором указаны название, дата выхода и номер средства массовой информации, в котором опубликована запрашиваемая информация, и (или) электронный адрес официального сайта, на котором размещена запрашиваемая информация, если запрашиваемая информация опубликована в средствах массовой информации, либо размещена в информационно-телекоммуникационной сети Интернет;

в котором содержится мотивированный отказ в предоставлении указанной информации в случаях если:

а) содержание запроса не позволяет установить запрашиваемую информацию о деятельности органа местного самоуправления;

б) запрашиваемая информация не относится к органу местного самоуправления, в который поступил запрос;

в) запрашиваемая информация относится к информации ограниченного доступа;

г) запрашиваемая информация ранее предоставлялась пользователю информацией;

д) в запросе ставится вопрос о правовой оценке актов, принятых органом местного самоуправления, о проведении анализа деятельности органа местного самоуправления либо подведомственных организаций или проведении иной аналитической работы, непосредственно не связанной с защитой прав направившего запрос пользователя информацией;

ответ на обращение - служебный документ, направляемый заявителю в письменной форме по почтовому адресу, и по адресу электронной почты, в случае, если обращение поступило по средствам электронной связи, в котором содержится информация:

о результатах объективного и всестороннего рассмотрения обращения и принятых в случае необходимости мерах, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя, с информацией по существу поставленных в обращении вопросов и правовым обоснованием;

о возвращении ему жалобы с разъяснением права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд в случае, если невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, в связи с законодательным запретом направлять жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется;

о возвращении ему обращения, в котором обжалуется судебное решение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

о недопустимости злоупотребления правом, если в обращении в письменной форме или в форме электронного документа содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, без ответа по существу поставленных в нем вопросов;

о невозможности прочтения текста обращения, и оставлении его без ответа по существу поставленных в обращении вопросов, если фамилия и почтовый адрес автора поддаются прочтению;

о прекращении переписки по данному вопросу, если в обращении содержится вопрос, на который заявителю многократно давались ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства - 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 невозможности дать ответ по существу поставленного в обращении в письменной форме или в форме электронного документа вопроса в связи с недопустимостью разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

повторное обращение - обращение, поступившее от одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу;

предложение - рекомендация заявителя(ей) 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;

рассмотрение обращения - действия органа местного самоуправления, должностного лица либо уполномоченного лица, предусмотренные Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и направленные на объективное, всестороннее и своевременное принятие решения(й) по существу поставленного(ых) заявителем(ями) в обращении вопроса(ов);

уведомление - служебный документ, направляемый заявителю:

о направлении его обращения на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

о продлении на конкретное количество дней, но не более чем на 30 дней, срока рассмотрения его обращения в связи с направлением в государственные органы, органы местного самоуправления и иным должностным лицам (за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия), запроса документов и материалов, в том числе в электронной форме, необходимых для рассмотрения обращения;

о продлении на конкретное количество дней, но не более чем на 30 дней, срока рассмотрения его обращения с указанием причин продления;

о направлении (переадресации) запроса в государственный орган или орган местного самоуправления, к полномочиям которых отнесено предоставление запрашиваемой информации;

об отсрочке ответа на запрос с указанием ее причины и срока предоставления запрашиваемой информации, который не может превышать пятнадцати дней сверх установленного Федеральным законом от 09.02.2009 №8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» срока для ответа на запрос;

устный ответ на обращение - дающийся в ходе личного приема заявителя;

ответ в устной форме с согласия заявителя в случае, если изложенные заявителем в обращении в устной форме факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, с занесением соответствующей записи в карточку личного приема заявителя;

отказ в дальнейшем рассмотрении обращения, если заявителю ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

3.Порядок организации работы с письменными обращениями граждан в администрации Березовского городского округа

Рассмотрение обращений граждан включает в себя:

1) работа с письменными обращениями граждан:

регистрация письменных обращений граждан;

рассмотрение письменных обращений граждан;

подготовка и направление ответов на письменные обращения граждан;

2) личный прием граждан;

3) подготовка анализа по обращениям граждан;

4) порядок и формы контроля сроков и качества рассмотрения обращений граждан.

Граждане передают для рассмотрения письменные обращения:

лично в администрацию Березовского городского округа;

почтовым отправлением в адрес администрации Березовского городского округа;

в адрес электронной почты администрации Березовского городского округа;

по аппарату факсимильной связи, указанному администрацией Березовского городского округа;

в виде интернет-обращения на официальный сайт администрации Березовского городского округа в сети Интернет.

Граждане могут направлять в администрацию Березовского городского округа как индивидуальные, так и коллективные письменные обращения.

В случае если в обращениях граждан содержатся жалобы на действия (бездействие) должностных лиц отраслевых (функциональных) и территориальных органов администрации Березовского городского округа, вышеуказанные обращения граждан рассматриваются только главой администрации Березовского городского округа.

Письменное обращение гражданина должно содержать:

наименование администрации Березовского городского округа либо фамилию, имя, отчество должностного лица, либо должность соответствующего лица администрации Березовского городского округа;

фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина;

почтовый либо электронный адрес гражданина, на который должен быть направлен ответ либо уведомление о переадресации обращения;

суть предложения, заявления, жалобы;

личную подпись гражданина;

дату написания.

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

3.1. Обращения граждан, поступившие в администрацию, передаются (поступают) специалисту по работе с обращениями граждан в организационный отдел администрации Березовского городского округа. Конверты к ним сохраняются в тех случаях, когда только по ним можно установить адрес, дату отправления и получения обращения, а также, если в тексте письма отсутствуют данные о заявителе (фамилия, имя, отчество и адрес).

3.2. Письма граждан регистрируются в течение трех рабочих дней с момента поступления специалистом по работе с обращениями граждан организационного отдела администрации Березовского городского округа. В правом нижнем углу первого листа заявления, жалобы, сопроводительного письма проставляется регистрационный номер и дата регистрации.

3.3. Регистрация письменного обращения осуществляется в системе электронного документооборота и делопроизводства путем присвоения ему порядкового номера с созданием электронного образа текста обращения.

Учет поступивших обращений осуществляется в электронном журнале в системе электронного документооборота в модуле Обращения граждан и организаций в справочнике Обращения граждан.

В справочнике Обращения граждан создается новая запись. В регистрационной карточке обращения необходимо заполнить информацию по гражданину, содержание обращения, указать получателя, тему запроса.

Реквизиты карточки Обращения граждан:

№ п/п	Реквизит	Описание
Вкладка «Регистрация»		
1.	Регистрационный номер	Регистрационный номер документа. Автоматическое заполнение. Зависит от журнала регистрации
2.	Дата регистрации	Дата регистрации документа. Заполняется текущей датой и временем регистрации.
3.	Журнал	Журнал регистрации. Определяет правила формирования регистрационного номера
4.	Способ получения	Способ получения обращения
5.	Кол листов	Количество листов обращения. По умолчанию проставляется 1
6.	Повторное	Указывается в случае если данное обращение является повторным к обращению присланному ранее. Обращения одного и того же автора по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными
7.	Гражданин	Указывается ФИО гражданина, от которого поступило заявление
8.	Адрес	Адрес отправителя. Если адрес отсутствует в письме и на конверте, то делается отметка «без адреса». Если письмо подписано тремя или более авторами, то указывается фамилия и инициалы автора, чей адрес указан для ответа либо стоит первым в списке
9.	Коллективное	Указывает, что обращение является коллективным
10.	E-mail	Электронный адрес отправителя
11.	Уведомлять по E-mail	Ответ должен быть дан по E-mail
12.	Район	Район из которого пришло обращение
13.	Вид обращения	Вид обращения, поступившего в администрацию Березовского городского округа
14.	Соц. Положение	Социальное положение обратившегося
15.	Категория льгот	Категории льгот, которыми обладает обратившийся
16.	Адресат	Получатель по обращению, осуществляет рассмотрение обращения
17.	Тематика	Тематики обращения в соответствии с Всероссийским кодификатором
18.	Содержание	Краткое содержание обращения
19.	Примечание	Произвольный комментарий к текущей записи справочника.
20.	Организация	Организация, из которой было перенаправлено обращение
21.	№ док	Номер, присвоенный текущему обращению в организации, из которой оно поступило
22.	Дата док	Дата поступления текущего обращения в организацию, из которой оно поступило
23.	Особый контроль	Признак, указывающий на то, что обращение поставлено на контроль
24.	Плановая дата ответа	Запланированная дата для дачи ответа по обращению организации, из которой оно поступило
25.	Состояние	Текущее состояние обращения. Возможные состояния: Регистрация, Рассмотрение, Исполнение, Закрытие, Закрыто
Вкладка «Контроль»		
26.	Планируемая дата по	Планируемая дата по поручению

	поручению	
27.	Фактическая дата по поручению	Фактическая дата по поручению
28.	На контроле	Отображает «Поставлен документ на контроль» или нет Вкладка «Решение»
29.	Дата ответа	фактическая дата ответа на обращение
30.	№ ответа	Номер документа, с ответом на обращение
31.	Дата закрытия	Дата, когда все работы по обращению были выполнены и обращение было закрыто
32.	Состояние	Текущее состояние обращения. Возможные состояния: Регистрация, Рассмотрение, Исполнение, Закрытие, Закрыто. Синхронизируется с закладкой «Регистрация»
33.	Описание решения	Многострочный текстовый реквизит, с описанием решения по текущему обращению
34.	Тематика	Тематика, по которой был вопрос в обращении
35.	Результат исполнения	Результат исполнения тематики обращения
36.	Дата ответа	Дата, когда был данный ответ по текущей тематике в обращении
37.	№ ответа	Номер ответа по тематике
38.	Проверено комиссионно	Признак проверки обращения комиссией
39.	Проверено с выездом на место	Признак проверки обращения с выездом на место
40.	Выявлены нарушения прав граждан	Признак показывающий, что были выявлены нарушения прав граждан

3.4.Обращения, в которых содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, остаются без ответа по существу поставленных в нем вопросов и в течение 30 дней со дня регистрации заявителю направляется уведомление о недопустимости злоупотребления правом на обращение (приложение №1 к настоящему Положению).

3.5.Обращения, в которых не указаны или написаны неразборчиво фамилия, имя или почтовый адрес гражданина, направившего обращение, признаются анонимными. Анонимные письма, как правило, рассмотрению не подлежат. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также лице, его подготавливающим, совершающим или совершившим, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

Решение о признании обращения анонимным принимается заведующим организационным отделом администрации Березовского городского округа. При принятии данного решения обращение списывается в архив.

3.6.На обращения, суть которых неясна, не поддается прочтению и логическому осмыслению, а также, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем автор уведомляется в течение 7 дней со дня регистрации обращения (приложение №2 к настоящему Положению).

Уведомление печатается на бланке администрации Березовского городского округа за подписью управляющего делами администрации Березовского городского округа.

3.7.Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему заявление, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения в течение 7 дней со дня регистрации.

3.8.Если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно (более 2 раз) давались подробные письменные ответы по существу, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, принимается решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином при условии, что указанное обращение направлялось в один и тот же орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение (приложение №3 к настоящему Положению).

После прекращения переписки по каждому новому обращению заявитель уведомляется о том, что переписка прекращена (указывается тематика вопроса), а также дата и номер письма, которым переписка прекращена.

Если в обращении появляются новые вопросы, то необходимо сообщить, что переписка по определенному вопросу прекращена, а по новому вопросу дается письменный ответ по существу.

3.9.В случае обращения гражданина к несуществующему должностному лицу, обращение возвращается заявителю с указанием данного факта (приложение №4 к настоящему Порядку).

Решение о возвращении обращения принимается заведующим организационным отделом администрации Березовского городского округа. Уведомление печатается на бланке администрации Березовского городского округа за подписью управляющего делами администрации Березовского городского округа.

При принятии данного решения копия обращения списывается в архив.

3.10.Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законом тайну, гражданину в течение 30 дней со дня регистрации направляется уведомление о невозможности дать ответ по существу в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

3.11.Если обращение поступает в письменном виде, то оно сканируется в систему электронного документооборота.

3.12.После регистрации и сканирования обращение направляется на рассмотрение главе Березовского городского округа или его заместителям для изучения и заполнения карточки «Поручение».

Главе Березовского городского округа направляются все контрольные письма, поступившие из вышестоящих организаций; повторные коллективные обращения; обращения граждан, которые требуют личного рассмотрения главой Березовского городского округа.

Заместителям главы администрации Березовского городского округа направляются для рассмотрения обращения граждан в соответствии с их полномочиями, определенными соответствующим постановлением главы Березовского городского округа.

Поручение главы Березовского городского округа и его заместителей должно содержать конкретное задание исполнителю по рассмотрению вопросов обращения.

После заполнения карточки «Поручение» обращение направляется исполнителю.

3.13. В ходе рассмотрения может быть принято три варианта решения:
обращение рассматривается в органе местного самоуправления;
обращение перенаправляется по компетенции;
обращение остается без ответа по существу вопросов.

3.14. Обращения граждан рассматриваются в соответствии с поручением главы Березовского городского округа или его заместителей в порядке и в сроки, установленные законодательством.

Ответственность за своевременное и полное рассмотрение обращений граждан возлагается на исполнителей, определенных главой Березовского городского округа либо его заместителями.

3.15. Все письменные обращения граждан ставятся на контроль до полного рассмотрения по существу.

3.16. Если обращения граждан пересылаются в другие организации, то обращение направляется по компетенции в течение 7 дней с даты регистрации, а в адрес заявителя в обязательном порядке направляется уведомление (приложение №5 к настоящему Положению).

3.17. В случае, если в администрацию Березовского городского округа поступает запрос информации из вышестоящих организаций, необходимой для рассмотрения обращения, то она должна быть предоставлена не позднее 15 дней с даты регистрации, если в запросе не указан иной срок.

3.18. О результатах рассмотрения обращения, находящегося на контроле, должностному лицу, наложившему резолюцию, представляется справка (информация) или ответ заявителю. Если справка (информация) или ответ представляется главе Березовского городского округа, то они должны быть согласованы куратором структурного подразделения администрации Березовского городского округа.

Повторные и коллективные обращения граждан в обязательном порядке ставятся на контроль.

3.19. Контроль за сроками рассмотрения осуществляется специалистами и делопроизводителями приемных главы Березовского городского округа и его заместителей, в том числе с использованием автоматизированных средств системы электронного документооборота.

Контроль за сроками исполнения обращений граждан обеспечивается автоматическими средствами системы электронного документооборота и осуществляется специалистом организационного отдела администрации

Березовского городского округа через рассылку напоминаний о сроках исполнения обращений.

3.20. Максимальный срок исполнения обращений граждан – 30 дней с даты регистрации.

Если в течение месяца не могут быть решены вопросы, поставленные в письме, то исполнитель дает информацию о продлении срока исполнения, согласованную с лицом, наложившим резолюцию, в организационный отдел администрации Березовского городского округа с указанием причины задержки исполнения, срока окончательного ответа, письмо ставится на дополнительный контроль до полного осуществления намеченных мер, также исполнителем подготавливается промежуточный ответ заявителю, копия которого передается в организационный отдел администрации Березовского городского округа.

3.21. Решение о снятии с контроля обращений принимает управляющий делами администрации Березовского городского округа.

Письма граждан считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны исчерпывающие ответы. Рассмотрение письма не может считаться законченным на основании информации, в которой сообщается о предполагаемых мерах по решению вопросов.

На письме после окончательного решения делается отметка «В дело» и ставится личная подпись управляющего делами администрации Березовского городского округа.

Предложения, заявления и жалобы граждан после их разрешения со всеми относящимися к ним материалами (справки, акты, объяснительные записки и иное) возвращаются в организационный отдел администрации Березовского городского округа для оформления дела и располагаются в порядке регистрационных номеров.

3.22. Регистрация и отправка ответов на обращения граждан осуществляется специалистом организационного отдела администрации Березовского городского округа.

3.23. Обращения граждан, на которые даны окончательные ответы, списываются в текущий архив. По истечении 5 лет хранения обращения граждан уничтожаются по акту.

3.24. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

3.25. В случае поступления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте администрации Березовского

городского округа, гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации сообщается электронный адрес официального сайта, на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

4. Личный прием граждан

4.1. Личный прием населения в администрации Березовского городского округа проводится каждый понедельник с 14-00 часов по предварительной записи, осуществленной специалистом организационного отдела. В первый понедельник месяца прием ведет глава Березовского городского округа, в остальные – заместители главы администрации Березовского городского округа (по графику) в присутствии руководителей структурных подразделений администрации Березовского городского округа.

4.2. Учет и контроль обращений с личного приема граждан ведется в том же порядке, что и письменных, в отдельном журнале и в системе электронного документооборота.

4.3. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина (приложение №6 к настоящему Положению)

4.4. В ходе приема на обращение может быть дан устный ответ, о чем делается отметка в карточке личного приема и регистрационном журнале.

На устные обращения граждан, как правило, дается ответ в устной форме.

4.5. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема граждан, рассматривается в порядке, установленном в разделе 3 настоящего Положения.

5. Порядок работы с обращениями граждан в администрации Березовского городского округа через Интернет-приемную

5.1. Учет и контроль обращений граждан, поступивших через Интернет-приемную, размещенную на официальном сайте «березовский.рф», ведется в том же порядке, что и письменных, в отдельном журнале в системе электронного документооборота.

5.2. Обращения, поступившие через Интернет-приемную, должны содержать фамилию, имя, отчество (последнее при наличии), адрес электронной почты, суть предложения, заявления или жалобы. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в электронном обращении и в письменной форме по почтовому адресу. Заявитель вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

Электронное обращение распечатывается специалистами организационного отдела и дальнейшая работа с ним ведется как с письменным обращением в соответствии с настоящим Положением.

Ответ на электронное обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в электронном обращении, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в электронном обращении.

Обращения граждан, в которых не указана фамилия заявителя либо адрес, признаются анонимными. Анонимные письма, как правило, рассмотрению не подлежат.

В данном случае заявителю направляется по электронной почте уведомление об оставлении обращения без рассмотрения.

6. Порядок работы с обращениями граждан, в которых указывается на факт коррупции

При сообщении фактов о возможной коррупции в обращении гражданина в отношении муниципального служащего специалист организационного отдела направляет обращение в отдел по обеспечению кадровой работы органов местного самоуправления Березовского городского округа администрации Березовского городского округа.

При анонимном обращении о фактах коррупции, применяется ч.1 ст.11 Федерального закона от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»: если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также лице, его подготавливающим, совершающим или совершившим, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

7. Требования к оформлению ответов на обращения граждан

7.1. Ответ оформляется в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству администрации Березовского городского округа.

8. Ответственность сотрудников администрации при рассмотрении обращений граждан

8.1. Сотрудники администрации несут персональную ответственность за соблюдение срока и порядка, полноту и качество рассмотрения обращений граждан, за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов, связанных с их рассмотрением, объективность и тщательность проверки изложенных в обращении сведений.

8.2. Гражданин вправе обжаловать решения и действия (бездействие) администрации Березовского городского округа, должностных лиц администрации Березовского городского округа в судебном порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

Форма

Уведомление об оставлении обращения без ответа

Уважаемый *(имя, отчество)*!

Администрация Березовского городского округа уведомляет, что Ваше обращение получено и рассмотрено в установленном порядке. Так как Вы злоупотребили правом на обращение, допустив нецензурные (либо оскорбительные) выражения (угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи), администрация Березовского городского округа в соответствии с частью 3 статьи 11 Федерального закона от 02 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» оставляет Ваше обращение без рассмотрения вопросов по существу.

Управляющий делами администрации
Березовского городского округа

И.О.Фамилия

Форма

Уведомление об оставлении обращения без ответа

Уважаемый *(имя, отчество)*!

Администрация Березовского городского округа уведомляет, что Ваше обращение получено и рассмотрено в установленном порядке. В соответствии с пунктом 1 статьи 7 Федерального закона от 02 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке излагает суть предложения, заявления или жалобы.

Поскольку из текста Вашего обращения неясна суть вопроса (предложения), руководствуясь частью 4.1. статьи 11 и частью 1 статьи 7 Федерального закона от 02 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», дать ответ на Ваше обращение не предоставляется возможным.

Должность

И.О.Фамилия

Форма

Уведомление о прекращении переписки

Уважаемый *(имя, отчество)*!

Учитывая, что по вопросу *(указывается конкретный вопрос)* Вы обращались в администрацию Березовского городского округа *(количество)* раз, уведомляем Вас, что согласно пунктом 5 статьи 11 *(и пунктом 6 статьи 13)* Федерального Закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», в случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель государственного органа или органа местного самоуправления, должностное лицо, либо уполномоченное на то лицо, вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу.

В связи с тем, что Вам многократно давались письменные и устные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, администрация Березовского городского округа прекращает с Вами переписку.

Должность

И.О.Фамилия

Форма

Уведомление о возврате обращения

Уважаемый *(имя, отчество)*!

Администрация Березовского городского округа уведомляет, что Ваше обращение получено и рассмотрено в установленном порядке. В соответствии с пунктом 1 статьи 8 Федерального закона от 02 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» гражданин направляет письменное обращение непосредственно в тот орган местного самоуправления или тому должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

Поскольку Ваше обращение направлено должностному лицу *(должность и ФИО)*, а в администрации Березовского городского округа должностного лица с фамилией *(указать)* не значится, Ваше обращение возвращается Вам обратно без рассмотрения.

Должность

И.О.Фамилия

Форма

Уведомление о переадресации обращения

Уважаемый *(имя, отчество)*!

Администрация Березовского городского округа уведомляет, что Ваше обращение получено и рассмотрено в установленном порядке. В соответствии с частью 3 статьи 8 Федерального закона от 02 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» письмо направлено по компетенции для решения по существу.

О результатах рассмотрения Вас проинформирует наименование государственного органа или органа местного самоуправления, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов.

Должность

И.О.Фамилия

Форма

Приложение №6
к Положению

**Карточка
личного приема граждан**

« _____ » _____ 20__ г.

(фамилия, имя, отчество гражданина)

(адрес места жительства гражданина, телефон)

Краткое содержание обращения гражданина

**Содержание принятого решения по обращению гражданина
(дано устное разъяснение; принято письменное заявление, принято иное решение)**

(должность лица, проводившего личный прием)

(подпись)

(фамилия и инициалы)

На обработку моих персональных данных в связи с рассмотрением моего обращения согласен
(на) _____