



ВЯТСКОПОЛЯНСКАЯ ГОРОДСКАЯ ДУМА

Кировская область

РЕШЕНИЕ

от 25.12.2006 № 143
г. Вятские Поляны

Об утверждении порядка рассмотрения предложений, заявлений, жалоб и организации личного приема граждан в органах местного самоуправления и должностными лицами органов местного самоуправления города Вятские Поляны

В соответствии с Федеральным законом Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации» от 02.05.2006 № 59-ФЗ, на основании письма Правительства Кировской области от 22.06.2006 № 2275-03-06 и статьи 18 Устава муниципального образования «Город Вятские Поляны» городская Дума РЕШИЛА:

1. Утвердить Порядок рассмотрения предложений, заявлений, жалоб и организации личного приема граждан в органах местного самоуправления и должностными лицами органов местного самоуправления города Вятские Поляны. Прилагается.

2. Положение о порядке и сроках рассмотрения, разрешения обращений граждан в администрацию города Вятские Поляны, утвержденное решением городской Думы от 06.10.2005 №72, признать утратившим силу.

3. Рекомендовать главе администрации города Вятские Поляны Клюкину А.Д. Инструкцию о порядке рассмотрения предложений, заявлений, жалоб и организации приема граждан в администрации города Вятские Поляны, утвержденную постановлением мэра города от 02.09.1998 № 826, признать утратившей силу.

4. Опубликовать Порядок рассмотрения предложений, заявлений, жалоб и организации личного приема граждан в органах местного самоуправления и должностными лицами органов местного самоуправления города Вятские Поляны в газете "Вятско-Полянская правда".

Глава города Вятские Поляны

А.В. Пономарев

УТВЕРЖДЕН
решением городской Думы
от 25.12. 2006 №143

ПОРЯДОК

рассмотрения предложений, заявлений и жалоб и организации личного приема граждан в органах местного самоуправления и должностными лицами органов местного самоуправления города Вятские Поляны

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящий Порядок рассмотрения предложений, заявлений, жалоб (далее - обращения) и организации личного приема граждан в органах местного самоуправления и должностными лицами органов местного самоуправления города Вятские Поляны (далее - орган местного самоуправления) разработан на основании Федерального закона Российской Федерации от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и ст. 18 Устава муниципального образования "Город Вятские Поляны".

1.2. Настоящий Порядок регулирует правоотношения, связанные с реализацией гражданами права на обращения в органы местного самоуправления, закрепленного за ними Конституцией Российской Федерации, а также устанавливает порядок рассмотрения обращений граждан органами местного самоуправления.

1.3. Органы местного самоуправления должны обеспечивать гражданам необходимые условия для осуществления права вносить в письменной или устной форме предложения об улучшении деятельности муниципальных и других органов, предприятий, организаций и учреждений города, критиковать недостатки в их работе, обжаловать действия должностных лиц, обращаться в устной форме или направлять письменные обращения по личным вопросам.

1.4. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в органы местного самоуправления с критикой их деятельности в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов или прав, свобод и законных интересов других лиц.

1.5. Не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

1.6. Информацию, содержащуюся в обращениях граждан, необходимо использовать для дальнейшего совершенствования деятельности органа местного самоуправления, муниципальных и других органов. В работе с письмами и при приеме посетителей должна соблюдаться высокая культура общения, уважительное отношение к гражданам.

1.7. Ответственность за организацию деятельности при работе с обращениями граждан и организацию личного приема граждан в органах

местного самоуправления несут руководители органов местного самоуправления.

1.8. При рассмотрении обращений, а также при организации личного приема граждан необходимо руководствоваться федеральным законом Российской Федерации, нормативными актами органов местного самоуправления и настоящим Порядком.

2. ПОРЯДОК РЕГИСТРАЦИИ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН И ИХ УЧЕТ

2.1. Организация учета и своевременного рассмотрения обращений граждан в органах местного самоуправления осуществляется отделом муниципальной службы информатизации и документационного обеспечения (далее - контрольный отдел).

2.2. Письменные обращения подлежат обязательной регистрации в течение 3 дней с момента поступления в органы местного самоуправления. Обращению присваивается регистрационный индекс, состоящий из начальной буквы фамилии автора, в случае коллективного обращения - трех начальных букв, и порядковый номер. В книге регистрации писем, заявлений и жалоб граждан указываются Ф.И.О. автора или наименование коллектива авторов, адрес, дата поступления, краткое содержание обращения, ответственный исполнитель, на которого направлено обращение.

Регистрационный индекс может быть дополнен другими обозначениями, обеспечивающими систематизацию, поиск, анализ и сохранность обращений.

2.3. Обращение заносится в контрольно-регистрационную карточку на бумажном и электронном носителе, где указываются Ф.И.О. автора или наименование коллектива авторов, адрес, дата поступления, индекс регистрации, краткое содержание заявления, срок исполнения и др.

2.4. На свободном от текста месте на первой странице обращения в правом нижнем углу ставится оттиск штампа, регистрирующего входящие документы, указывается дата регистрации обращения и номер, к правому верхнему углу обращения прикрепляется резолюционный лист ответственного руководителя, на которого направлено заявление. В таком виде обращение направляется на рассмотрение руководителю.

2.5. Обращения одного и того же автора по одному и тому же вопросу, поступившие на рассмотрение в один и тот же орган, одному и тому же должностному лицу, считаются повторными и регистрируются под регистрационным номером первого обращения с указанием порядкового номера.

Повторные обращения, поступившие до истечения срока рассмотрения первичного обращения, считаются первичными и регистрируются под регистрационным номером первичного обращения с указанием порядкового номера, ответ на обращения дается в установленные сроки первичного обращения.

2.6. При направлении на рассмотрение руководителю повторного обращения контрольным отделом прикладываются копии предыдущих обращений и копии ответов на предыдущие обращения.

2.7. Руководители органов местного самоуправления обязаны тщательно разобраться в причинах повторного обращения и, если оно вызвано нарушением установленного порядка рассмотрения обращений граждан, принять соответствующие меры к виновным должностным лицам.

2.8. Учет движения обращений от руководителей к должностным лицам производится контрольным отделом на контрольно-резолуционных карточках на бумажном и электронном носителях. В карточках указывается резолюция руководителя, на которого было направлено обращение, и фамилия должностного лица, на которого направлено обращение, с указанием даты. Передача обращений по должностным лицам производится через приемные руководителей органов местного самоуправления.

2.9. Если поручение по рассмотрению обращения дано нескольким должностным лицам, то координация и ответственность за его выполнение возлагается на должностное лицо, указанное в резолюции первым. Ему направляется подлинник письменного обращения, остальным должностным лицам направляются копии.

2.10. Ответы на обращения граждан в органы местного самоуправления направляются на бланках органов местного самоуправления, подписываются руководителями органов местного самоуправления с согласованием с их заместителями.

Ф.И.О. и номер служебного телефона должностного лица, подготовившего ответ, указываются в нижнем левом углу страницы. На втором экземпляре ответа в подтверждение готовности ответа должностное лицо, подготовившее ответ, ставит свою подпись.

2.11. Вся переписка по одному и тому же обращению ведется за номером, присвоенным при регистрации. Каждое обращение и вся документация, относящаяся к его рассмотрению, составляют в деле самостоятельную группу, включая и повторные обращения.

2.12. Исполненные обращения списываются в дело руководителями органов местного самоуправления, на которых направлено обращение, и располагаются в деле отдельно от других документов в хронологическом порядке. Срок хранения обращений 5 лет после окончания их ведения делопроизводством.

3. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ В ОРГАНАХ МЕСТНОГО САМОУПРАВЛЕНИЯ

3.1. Обращения, поступившие в органы местного самоуправления, подлежат обязательному рассмотрению.

3.2. Зарегистрированные обращения незамедлительно передаются руководителям органов местного самоуправления, на которых направлено обращение. В свою очередь руководители должны не позднее 5-дневного

срока определить конкретное должностное лицо и дать по каждому обращению конкретное письменное указание.

3.3. По каждому обращению должно быть принято одно из следующих решений:

- о принятии к своему производству;
- о передаче на рассмотрение в другой орган;
- о направлении по принадлежности в другое учреждение или управление, если вопросы не входят в компетенцию органов местного самоуправления, с уведомлением гражданина, направившего обращение;
- о приобщении к ранее поступившему обращению.

3.4. Органы местного самоуправления обязаны:

3.4.1. Обеспечивать объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан, при необходимости направлять своих должностных лиц на место для проверки изложенных в обращении обстоятельств.

По результатам проверки обращений должностным лицом органов местного самоуправления составляется мотивированное заключение (справка), которое должно содержать объективный анализ собранных материалов. При выявлении нарушения прав и охраняемых законов интересов граждан, а также злоупотреблений должностными лицами властью и служебным положением в заключении (справке) должно быть отражено, какие конкретно приняты меры по восстановлению прав и интересов граждан, а также предложения о принятии мер в отношении виновных в этих нарушениях должностных лиц.

3.4.2. Запрашивать документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения в других организациях и учреждениях, принимать меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан.

3.4.3. Принимать другие меры для объективного разрешения вопроса и устранения причин и условий, порождающих жалобу.

3.4.4. Направлять ответы по существу поставленных в обращении вопросов, вести контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений.

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

Запрещается направлять письменные обращения от одного должностного лица к другому, минуя контрольный отдел.

3.6. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию органов местного самоуправления, направляется в течение 7 дней со дня его регистрации в соответствующий орган, учреждение или предприятие, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения. В этом случае обращение направляется по компетенции с сопроводительным письмом, в деле органа местного самоуправления остается копия обращения. Руководителю органа,

учреждения или предприятия предлагается рассмотреть обращение и дать ответ гражданину, направившему обращение.

3.7. В случаях, когда в обращении наряду с вопросами, относящимися к компетенции органов местного самоуправления, поднимаются вопросы, находящиеся в компетенции других органов местного самоуправления или других должностных лиц, в течение 7 дней в соответствующие органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам направляется копия обращения, о чем уведомляется гражданин, направивший обращение.

3.8. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если же в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также сведения о лицах, принимавших в них участие, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

3.9. Обращение, в котором обжалуются судебные решения, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

3.10. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, органы местного самоуправления вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов, при этом уведомив гражданина, направившего обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

3.11. Обращение считается исполненным, если на все поставленные в нем вопросы даны исчерпывающие ответы:

3.11.1. О полном или частичном удовлетворении просьбы и принятии мер по вопросам, отнесенным к компетенции органов местного самоуправления.

3.11.2. Об отказе в удовлетворении изложенной в обращении просьбы.

3.11.3. О разъяснении порядка разрешения поставленных гражданином вопросов, не входящих в компетенцию органов местного самоуправления.

3.12. В случаях, если на обращение дан ответ о решении вопроса в более поздние сроки, данное обращение списывается в дело, после чего контрольным отделом решение вопроса берется на дополнительный контроль до момента выполнения.

3.13. Принимаемые по обращениям решения должны быть обоснованными. Руководители органов местного самоуправления, признав просьбу подлежащей удовлетворению, обязаны обеспечить своевременное и качественное выполнение принятого решения.

3.14. Ответы на обращения могут быть даны руководителями органов местного самоуправления, их заместителями и другими уполномоченными на то должностными лицами не только в письменном виде, но и по согласию заявителя в устной форме. В этом случае заполняется информационный лист,

где дается краткая информация о результатах проведенной беседы и обязательно производится запись об отказе заявителя от письменного ответа. Информационный лист приобщается к обращению и направляется на списание в дело.

3.15. По просьбе граждан им разъясняется порядок обжалования принятого органами местного самоуправления решения.

4. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОТДЕЛЬНЫХ ОБРАЩЕНИЙ

4.1. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в другие организации и учреждения в соответствии с их компетенцией, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

4.2. 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.

4.3. В случае если в обращении гражданина содержится вопрос, на который ему ранее многократно давались письменные ответы на предыдущие его обращения, и при этом в заявлении не приводятся новые доводы и обстоятельства, органы местного самоуправления вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекратить с ним переписку по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения были адресованы одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

5. СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

5.1. Письменные обращения, поступившие в органы местного самоуправления, рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации.

5.2. В исключительных случаях, а также в случаях проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов и сведений либо осуществления других мер руководители органов местного самоуправления вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, при этом уведомив об этом гражданина, направившего обращение.

5.3. Руководители органов местного самоуправления и их заместители вправе установить сокращенный срок рассмотрения обращения.

5.4. Документы и материалы по запросу государственных органов и других органов местного самоуправления или других должностных лиц, необходимые для рассмотрения обращений граждан, должны

предоставляться перечисленным органам в течение 15 дней со дня получения запроса, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, для которых установлен особый порядок предоставления.

6. ПОДГОТОВКА ОБРАЩЕНИЙ НА СПИСАНИЕ В ДЕЛО

6.1. Подготовка обращений на списание в дело производится контрольным отделом, проверяется наличие всех истребованных документов, делается анализ направленных ответов.

6.2. В случае нарушения срока рассмотрения обращения должностное лицо, повлекшее нарушение, обязано представить объяснительную записку в письменной форме с указанием причин задержки ответа. Объяснительная записка приобщается к материалам обращения.

6.3. Проверенные контрольным отделом обращения направляются заместителям руководителей органов местного самоуправления или ответственным должностным лицам, на которых было направлено обращение. При условии, если нет необходимости возврата обращения на доработку, заместителями руководителей органов местного самоуправления или ответственными должностными лицами ставится виза "Прошу списать в дело", дата и подпись. В случае некачественного исполнения письменного обращения заместители руководителей органов местного самоуправления или ответственные должностные лица могут вернуть обращение на дополнительное рассмотрение, а также предложить продолжить контроль с установлением срока представления окончательной информации.

6.4. Завизированные заместителями руководителей органов местного самоуправления обращения направляются руководителям органов местного самоуправления, на которых было адресовано обращение, для списания в дело, ими ставится виза "В дело", дата и подпись. В случае некачественного исполнения письменное обращение главы органов местного самоуправления могут вернуть на дополнительное рассмотрение, а также предложить продолжить контроль с установлением срока представления окончательной информации.

6.5. Не разрешается подшивать в дело неисполненные или неправильно оформленные обращения.

7. ОРГАНИЗАЦИЯ ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН

7.1. Личный прием граждан проводится руководителями и должностными лицами органов местного самоуправления, правомочными принимать решения по вопросам, отнесенным к их компетенции.

7.2. Личный прием граждан должен проводиться в удобное для граждан время, с учетом распорядка работы предприятий, организаций, учреждений и других местных условий.

7.3. График личного приема граждан устанавливается регламентом, утвержденным руководителем органов местного самоуправления. Информация о днях, часах и месте приема доводится до сведения граждан.

7.4. Запись на личный прием к руководителям органов местного самоуправления производится в журнале приема граждан по личным вопросам заблаговременно, с предъявлением гражданином документа, удостоверяющего его личность (отсутствие документа не может служить основанием для отказа в приеме).

7.5. На каждого гражданина заводится карточка личного приема, куда заносятся Ф.И.О. гражданина, адрес регистрации или местожительства, содержание устного обращения.

7.6. Личный прием граждан руководителями органов местного самоуправления производится в порядке очередности, для ее соблюдения ведется список, время приема назначается согласно списку. Лица, имеющие льготы, беременные женщины и посетители с малолетними детьми принимаются вне очереди.

7.7. Если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема руководителями органов местного самоуправления, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

7.8. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению наряду с другими обращениями в порядке, установленном настоящим Порядком. За их рассмотрением устанавливается контроль, а также проводится анализ по принятым по ним решениям.

7.9. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию органов местного самоуправления, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

7.11. Все записанные на прием к руководителям органов местного самоуправления граждане должны быть приняты в день личного приема, несвоевременное начало или прекращение приема не допускается.

8. КОНТРОЛЬ ЗА СОБЛЮДЕНИЕМ ПОРЯДКА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

8.1. Руководители органов местного самоуправления, их заместители и должностные лица осуществляют в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан.

8.2. Для наиболее эффективного ведения контроля и своевременного рассмотрения обращений в органах местного самоуправления создан отдел

контроля. В функции отдела контроля входят задачи по ведению упреждающего контроля:

8.2.1. Разработка мероприятий и планов по своевременному рассмотрению обращений граждан.

8.2.2. Заблаговременное напоминание о сроках рассмотрения обращений.

8.2.3. Направление предупредительных запросов с целью подготовки ответов о результатах рассмотрения обращений.

8.2.4. Проведение анализа по рассмотрению обращений граждан, своевременной в полном объеме подготовке ответов.

8.2.5. Систематическое информирование руководителей органов местного самоуправления о соблюдении сроков рассмотрения письменных обращений граждан должностными лицами органов местного самоуправления.

8.3. Согласно визе руководителей органов местного самоуправления или их заместителей контрольным отделом направляются обращения граждан в другие органы, предприятия и учреждения для решения вопросов, находящихся в их компетенции, производится сбор информации по их рассмотрению согласно установленным срокам.

8.4. Контрольным отделом проводится анализ о количестве и характере поступивших письменных обращений граждан и готовится информация и сведения о работе с письменными обращениями.