



**АДМИНИСТРАЦИЯ
МАНГУШСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО ОКРУГА
ДОНЕЦКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 27.05.2024

№ 12

Об утверждении Порядка организации делопроизводства с обращениями граждан в Администрации Мангушского муниципального округа

В целях повышения результативности и качества организации работы по рассмотрению обращений граждан, руководствуясь Федеральным от 02 мая 2006 г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Положением об Администрации Мангушского муниципального округа Донецкой Народной Республики, утвержденным решением Мангушского муниципального совета Донецкой Народной Республики от 10 ноября 2023 г. №1/76-3, Уставом муниципального образования Мангушский муниципальный округ Донецкой Народной Республики, принятым решением Мангушского муниципального совета Донецкой Народной Республики первого созыва от 25 октября 2023 г. №1/5-27,

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемый Порядок организации делопроизводства с обращениями граждан в Администрации Мангушского муниципального округа.
2. Настоящее Постановление подлежит официальному опубликованию в сетевом издании Государственная информационная система нормативных правовых актов Донецкой Народной Республики - gisnra-dnr.ru и вступает в силу со дня его официального опубликования.
3. Контроль за исполнением настоящего Постановления оставляю за собой.

**Глава муниципального образования
Мангушский муниципальный округ
Донецкой Народной Республики**



Б.В. Трима

УТВЕРЖДЕН
Постановлением Администрации
Мангушского муниципального
округа
Донецкой Народной Республики
от 27.05.2024 № 12

ПОРЯДОК

организации делопроизводства с обращениями граждан в Администрации Мангушского муниципального округа

1. Общие положения

1.1. Порядок организации делопроизводства с обращениями граждан в Администрации Мангушского муниципального округа (далее – Порядок) разработан в целях повышения результативности и качества организации работы по рассмотрению обращений граждан должностными лицами Администрации Мангушского муниципального округа.

1.2. Организация работы с обращениями граждан в Администрации Мангушского муниципального округа (далее – Администрация округа) осуществляется в соответствии с:

Конституцией Российской Федерации;

Федеральными законами: от 06 октября 2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон № 59-ФЗ);

Уставом Мангушского муниципального округа.

1.3. Обращения граждан, в которых содержится информация о коррупционных правонарушениях, рассматриваются с учетом Федерального закона от 25 декабря 2008 г. № 273-ФЗ «О противодействии коррупции».

1.4. Работники Администрации округа, осуществляющие работу с обращениями граждан:

несут установленную законодательством Российской Федерации ответственность за своевременность, полноту и правильность, соблюдение сроков и порядка рассмотрения обращений граждан;

в пределах своих полномочий обязаны обеспечить всестороннее и объективное рассмотрение обращений и предоставление гражданам достоверных сведений;

осуществляют систематический анализ обращений для выявления и устранения причин, порождающих нарушение прав граждан, а также для совершенствования работы Администрации округа.

1.5. Результатом рассмотрения обращения гражданина является:
направление ответа по существу поставленных в обращении гражданина вопросов в сроки, установленные действующим законодательством Российской Федерации;

уведомление гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, организацию или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

В ответах на обращения граждан не допускается:
взаимоисключающая по содержанию информация;
формальный подход к решению поставленных вопросов;
отсутствие информации о мерах, принятых с целью устранения выявленных недостатков;
отсутствие аргументов, если заявитель получает отказ.

1.6. Методическое руководство и контроль за соблюдением настоящего Порядка осуществляет отдел делопроизводства, контроля и обращения граждан Администрации (далее – отдел).

2. Организация личного приема граждан должностными лицами и уполномоченными на то лицами Администрации Мангушского муниципального округа.

2.1. Информация о порядке личного приема граждан должностными лицами и уполномоченными на то лицами Администрации округа, о времени личного приема граждан размещается на официальном сайте Администрации округа, а также на информационных стендах в Администрации округа.

2.2. Информация о порядке личного приема граждан предоставляется уполномоченными сотрудниками отдела по телефону: +7(949)713-91-07 понедельник – четверг с 08:00 до 17:00 ч. с перерывом на обед с 12:00 до 12:48; пятница – с 08:00 до 16:00 ч. с перерывом на обед с 12:00 до 12:48.

2.3. Личный прием граждан осуществляется Главой муниципального образования Мангушский муниципальный округ Донецкой Народной Республики (далее – Глава округа) по вторникам с 10:00 до 12:00 по адресу: пгт Мангуш, ул. Ленина, 72.

Запись и организацию личного приема граждан Главой округа осуществляет специалист отдела делопроизводства, контроля и обращений граждан Администрации (далее – специалист отдела) по телефону +7(949)713-91-07.

По итогам записи на прием специалист отдела формирует общий список граждан, записавшихся на личный прием.

Прием граждан осуществляется в порядке очереди согласно времени, которое было назначено в ходе записи на личный прием. Лица, пришедшие на

прием без записи, принимаются в порядке очереди после лиц, записавшихся на прием.

Во время записи на прием специалист отдела оформляет карточки личного приема граждан по форме согласно приложению к настоящему Порядку на каждого записанного гражданина в электронном виде и распечатывает на бумажном носителе.

В данной карточке отражаются сведения о пришедшем на личный прием гражданине, заносится содержание обращения в устной форме. В соответствии с частью 3 статьи 13 Федерального закона № 59-ФЗ, 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, о чем делается запись в карточке личного приема (необходимо задать заявителю вопрос о том согласен ли он на получение ответа в устной форме на его обращение, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина). Если гражданин не выразил согласия, ему дается письменный ответ по существу поставленных в обращении на личном приеме вопросов, решение которых входит в компетенцию Администрации округа. В случае если в устном обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации округа, дается письменный ответ заявителю с разъяснением, куда и в каком порядке следует обратиться.

В случае если на личном приеме возникают новые вопросы и обращения, которые не могут быть решены непосредственно во время личного приема, гражданину предлагается составить заявление в письменной форме.

По итогам личного приема специалист отдела заносит данные о ходе личного приема в карточку личного приема граждан.

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

2.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном для письменных обращений. В таком случае в карточке личного приема делается запись «направлено обращение» и указывается порядковый номер обращения.

2.5. Ответ гражданину дается в течении 30 календарных дней с момента поступления письменного обращения гражданина в Администрацию округа.

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ, Глава округа, исполняющий обязанности Главы округа вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

2.6. Личный прием граждан осуществляется заместителями Главы округа согласно установленным днями приема по адресу: пгт Мангуш, ул. Ленина, 72, в рабочих кабинетах заместителей Главы округа.

Запись и организацию личного приема граждан заместителями Главы округа осуществляет специалист отдела по телефону +7(949) 713-91-07.

Прием граждан осуществляется в порядке очереди согласно времени, которое было назначено в ходе записи на личный прием. Лица, пришедшие на прием без записи, принимаются в порядке очереди после лиц, записавшихся на прием.

Во время записи на прием специалист отдела оформляет карточки личного приема граждан на каждого гражданина в электронном виде, распечатывает на бумажном носителе и передает заместителю Главы округа.

В данной карточке отражаются сведения о пришедшем на личный прием гражданине, заносится содержание обращения в устной форме. В соответствии с частью 3 статьи 13 Федерального закона № 59-ФЗ, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидным и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема (необходимо задать заявителю вопрос о том согласен ли он на получение ответа в устной форме на его устное обращение, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина). Если гражданин не выразил согласия, ему дается письменный ответ по существу поставленных в обращении на личном приеме вопросов, решение которых входит в компетенцию Администрации округа. В случае если в устном обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации округа, дается письменный ответ заявителю с разъяснением, куда и в каком порядке следует обратиться.

В случае если на личном приеме возникают новые вопросы и обращения, которые не могут быть решены непосредственно во время личного приема, гражданину предлагается составить заявление в письменной форме.

По итогам личного приема специалист отдела заносит данные о ходе личного приема в карточку личного приема граждан.

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

Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном для письменных обращений. В таком случае в карточке личного приема делается запись «направлено обращение» и указывается порядковый номер обращения. Ответ гражданину дается в течении 30 календарных дней с момента поступления письменного обращения гражданина в Администрации округа.

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ, Глава округа, исполняющий обязанности Главы округа вправе продлить срок

рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

После проведения личного приема граждан, заместитель Главы округа передает карточку приема граждан специалисту отдела для регистрации и дальнейшего оформления.

3. Организация работы с письменными обращениями граждан.

3.1. Прием и регистрация обращения

Прием обращения поступает одним из следующих способов:
почтовым отправлением;
электронной почтой;
нарочным.

3.2. Прием и регистрация письменных обращений в адрес Главы округа осуществляется специалистами отдела делопроизводства, контроля и обращения граждан Администрации. Регистрация письменных обращений граждан осуществляется в соответствии с регламентами процесса. Руководители органов Администрации округа самостоятельно осуществляют прием, обработку, регистрацию, рассмотрение обращений, направление ответа на обращение, адресованные им непосредственно.

Сотрудниками отдела делопроизводства, контроля и обращения граждан Администрации осуществляется первичная обработка и регистрация обращений граждан в течении 3 дней с момента поступления (проверка правильности адресования корреспонденции, чтение, определение содержания вопросов обращения, присвоение регистрационного номера, проверка на повторность). Почтовые конверты, с которыми поступают письменные обращения, сохраняются вместе с обращениями. Датой поступления считается дата поступления обращения в Администрацию округа.

Если обращение подписано двумя и более авторами, то обращение считается коллективным, о чем делается отметка при регистрации.

Ответ на обращение подписывается Главой округа, исполняющим обязанности Главы округа.

После получения обращения с резолюцией руководителя специалист, ответственный за работу с обращениями граждан осуществляет регистрацию обращения гражданина.

3.3. Рассмотрение обращения.

Основанием для начала рассмотрения обращения является поступление обращения вместе с приложениями по резолюции Главы округа заместителю Главы округа. Заместитель Главы округа в соответствии с компетенцией определяет порядок исполнения вопросов, содержащихся в обращении, основания для переадресации обращения. По результатам предварительного

рассмотрения обращения готовит предложения о поручениях по рассмотрению обращения.

Контролирует ход исполнения обращения.

3.4. Рассмотрение обращение исполнителем.

Основание для начала рассмотрения обращения исполнителем является поступление обращения исполнителю с резолюцией руководителя.

В процессе рассмотрения обращения по существу исполнитель вправе:
запросить дополнительную информацию в органах государственной власти, органах местного самоуправления, организациях;
пригласить на личную беседу гражданина;
инициировать проведения проверки, проведение проверки осуществляется в порядке, установленном действующим законодательством.

В случае необходимости получения дополнительной информации по вопросам, поставленным в обращении, в иных органах местного самоуправления, организациях исполнителем готовится запрос.

Запрос содержит:

данные об обращении, по которому запрашивается информация;
вопрос обращения, для разрешения которого необходимо информация;
вид запрашиваемой информации, содержание запроса;
срок, в течении которого необходимо представить информацию по запросу (в соответствии с действующим законодательством).

Запрос подписывается Главой округа, заместителем Главы округа. Запрос направляется в соответствующий орган местного самоуправления или должностному лицу организации.

При подготовке ответа на запрос в обязательном порядке указываются реквизиты запроса, по которому подготовлена информация, сведения об обращении и запрашиваемая информация по вопросам обращения, а также сведения о причинах нарушения сроков (в случае нарушения сроков подготовки информации по запросу) или причинах невозможности представления запрашиваемой информации.

В случае необходимости получения дополнительной информации у гражданина, направившего обращение, уточнения обстоятельств, изложенных в обращении, определения мотивации исполнитель приглашает гражданина на личную беседу.

При установлении исполнителем невозможности явки ни личную беседу, исполнителем принимается решение о выезде по месту нахождения гражданина для беседы и получения дополнительных материалов.

Гражданин уведомляется о дате и времени его посещения исполнителем.

В ответ на обращение, рассмотрение которого производилось с выездом на место, указывается информация о получении на выезде сведений

Если рассмотрение обращения поручено нескольким исполнителям, то координация и ответственность за его выполнения возлагаются на лицо, указанное в резолюции первым. Это лицо осуществляет контроль за полнотой

подготовки материалов в установленные сроки, формирует окончательный ответ по обращению.

Готовит и направляет заявителю уведомление о рассматриваемом обращении в срок, установленный законодательством:

- о рассмотрении обращения с выездом на место либо комиссионного рассмотрения вопроса с привлечением специалистов различных отраслей и органов власти;

- о переадресации обращения в соответствующий орган или по должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

Если обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрацией округа готовится:

- сопроводительное письмо о направлении обращения в государственный орган, должностному лицу, к компетенции которых относится рассмотрение вопросов, поставленных в обращении;

- уведомление гражданину, направившему обращение, о переадресации обращения.

Срок переадресации обращения – 7 дней со дня регистрации обращения в Администрации округа.

Подготовленные по результатам рассмотрения обращений материалы в обязательном порядке передаются исполнителем в отдел делопроизводства, контроля и обращений граждан Администрации.

3.5. Направление ответа на обращение.

Ответ на обращение гражданина должен соответствовать следующим требованиям:

- содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении;

- если просьба, изложенная в обращении, не решена положительно, то указывается, по каким причинам она не удовлетворена.

Ответ на обращение оформляется на бланках установленной формы и отвечает требованиям Инструкции по делопроизводству в Администрации округа. В ответе указывается кому он направлен, дата отправки, регистрационный номер обращения, фамилия, имя, отчество и номер телефона исполнителя.

Специалист отдела делопроизводства, контроля и обращений граждан Администрации ответственный за работу с обращениями граждан, отклоняет ответ на обращение исполнителю, если при проверке выявлена неполнота подготовленного ответа, либо его несоответствия предъявленным требованиям.

Основанием для отклонения проекта ответа на повторное рассмотрение является:

- оформление проекта ответа с нарушением установленной формы;

- противоречие выводов, изложенных исполнителем в проекте ответа действующему законодательству;

- отсутствие полной информации по поставленным вопросам;

необходимость дополнительного рассмотрения обращения по обстоятельствам, выявленным в ходе рассмотрения обращения.

В случае отклонения ответа исполнитель обязан устранить выявленные нарушения.

С письменного разрешения Главы округа установившего срок исполнения обращения, допускается изменение или продление срока исполнения обращения гражданина.

Продление возможно однократно и не более чем на 30 дней согласно части 2 статьи 12 Федерального закона №59-ФЗ, в исключительных случаях.

Ответственный исполнитель представляет служебную записку с мотивируемой просьбой о продлении срока исполнения обращения с указанием нового срока, но не позднее, чем за 5 дней до истечения первоначального срока исполнения обращения гражданина.

После согласования продления срока исполнения обращения исполнитель обязан подготовить и направить заявителю письменное уведомление о переносе срока рассмотрения обращения с указанием ссылки на часть 2 статьи 12 Федерального закона №59-ФЗ.

Сотрудник, ответственный за контроль за исполнение обращений граждан, обязан обеспечивать предупредительный контроль за исполнением обращений граждан.

Решение об окончании рассмотрения обращения, поставленного на контроль, принимается главой округа.

Обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры, дан исчерпывающий письменный ответ гражданину.

Ответ на обращение подписывается Главой округа, исполняющим обязанности Главы округа.

Ответ на обращение направляется одним из следующих способов: вручается ему лично, отправляется по почте, по электронной почте.

4. Рассмотрение обращений граждан, поступающих по электронной почте.

4.1. Обращения граждан, направленные по электронной почте, подлежат обязательному рассмотрению.

4.2. Обращения граждан регистрируется в течении трех рабочих дней с момента поступления.

4.3. Ответ на обращение, поступившее в Администрацию округа или должностному лицу в форме электронного документа, направляется в форме

данный ответ подлежит регистрации и сканированию, заявителю на указанный электронный адрес направляется сканированная копия ответа.

Любое поступившее обращение должно передаваться для регистрации в отдел делопроизводства, контроля и обращений граждан Администрации и подлежит рассмотрению в соответствии с Федеральным законом №59-ФЗ.

5. Формы контроля за исполнением обращений граждан.

5.1. Контроль за сроками рассмотрения устных и письменных обращений граждан и подготовки ответов заявителям осуществляется специалистом отдела делопроизводства, контроля и обращений граждан Администрации.

5.2. Контроль за сроками, качеством рассмотрения поставленных в обращении вопросов по направлениям деятельности осуществляют заместители Главы округа, начальники структурных подразделений Администрации округа.

Контроль за исполнением обращений включает:

постановку поручений по исполнению обращений граждан на контроль;

сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;

подготовку оперативных запросов исполнителями о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;

подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан;

снятие обращений с контроля.

Контролю подлежат все поступившие обращения граждан, подлежащие рассмотрению.

5.3. Обращения снимаются с контроля специалистом отдела, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны ответы в письменной форме или в форме электронного документа заявителем.

Датой снятия с контроля является дата отправления окончательного ответа заявителю.

5.4. Специалист отдела ответственный за работу с обращениями граждан, еженедельно направляет Главе округа информацию об обращениях, срок рассмотрения которых истек либо истекает в ближайшие семь дней.

В рамках контроля соблюдения порядка рассмотрения обращений проводится анализ содержания поступающих обращений, принимаются меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

5.5. Муниципальные служащие, осуществляющие работу с обращениями граждан, несут персональную ответственность за выполнение требований, установленных Федеральным законом №59-ФЗ.

Заместители Главы округа несут персональную ответственность за правильность определения исполнителя по рассмотрению обращения, наличие оснований для принятия решения об оставлении обращения без ответа или прекращении переписки, объективность и всесторонность рассмотрения обращения гражданина, нарушение сроков рассмотрения обращения, содержание подготовленного ответа, принятие заведомо необоснованного, незаконного решения.

5.6. Муниципальный служащий, ответственный за рассмотрение обращения, при временном отсутствии обязан передать письменное обращение другому сотруднику по направлению деятельности.

6. Оформление дел по обращению граждан, хранение.

6.1. Специалист, ответственный за работу с обращениями граждан, формирует дело по обращению гражданина, куда подшиваются все материалы по рассмотрению обращения, в том числе поручения руководителя, поступившие ответы справки, протоколы комиссий.

Обращения граждан, контрольные карточки, ответы документы, связанные с их рассмотрением, формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

В случае рассмотрения повторного обращения или появления дополнительных документов они приобщаются к делу.

Документы в делах группируются за календарный год в хронологическом порядке, ответ помещается за обращением.

Сформированные дела помещаются в специальные папки и располагаются в них в соответствии с порядковыми номерами.

По истечении сроков хранения обращения и материалы по их рассмотрению уничтожаются в установленном порядке.

6.2. Аналитические обзоры по работе с обращениями граждан в Администрации округа формируются в дела в соответствии с номенклатурой дел.

7. Анализ работы с обращениями граждан.

Аналитическая работа по обращениям граждан ведется отделом документооборота, контроля и обращений граждан.

Анализ поступивших в Администрацию округа обращений (характер обращений, статистические данные, динамика показателей) проводится ежеквартально.

Мониторинг поступлений обращений проводится еженедельно.

Приложение
к Порядку организации
делопроизводства с обращениями
граждан в Администрации
Мангушского муниципального
округа

Карточка личного приема граждан № _____

Дата приема « ____ » _____ 20__ г.

Принятие участие гражданина в личном приеме впервые или повторно
(необходимое подчеркнуть).

Должностное лицо, осуществившее личный прием (ФИО, должность):

Гражданин, обратившийся на прием:

ФИО _____

Адрес заявителя: _____

Телефон (с согласия заявителя): _____

Подпись заявителя: _____

Краткое содержание устного обращения (при повторном обращении указывается
результат рассмотрения предыдущего обращения):

Результат рассмотрения (поручения по устному обращению, ответственный,
срок исполнения):

Подпись должностного лица, осуществившего прием: _____

Отметка о выполнении Поручения: _____