**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

**АДМИНИСТРАЦИИ БЛАГОДАРНЕНСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 14 | февраля | 2022 года | г. Благодарный | № | 147 |

Об утверждении Регламента работы с обращениями граждан в администрации Благодарненского городского округа Ставропольского края

В соответствии с Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Ставропольского края от 12 ноября 2008 года № 80-кз «О дополнительных гарантиях права граждан Российской Федерации на обращение в Ставропольском крае» и в целях дальнейшего совершенствования форм и методов работы с обращениями граждан, повышения уровня защиты их прав и законных интересов, администрация Благодарненского городского округа Ставропольского края

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемый Регламент работы с обращениями граждан в администрации Благодарненского городского округа Ставропольского края (далее – Регламент).

2. Начальникам управлений и отделов администрации Благодарненского городского округа Ставропольского края при рассмотрении обращений граждан руководствоваться настоящим Регламентом.

3. Признать утратившим силу постановление администрации Благодарненского городского округа Ставропольского края от 14 февраля 2020 года № 181 «Об утверждении Регламента работы с обращениями граждан в администрации Благодарненского городского округа Ставропольского края».

4. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на первого заместителя главы администрации Благодарненского городского округа Ставропольского края Федюнину Н.Д.

5. Настоящее постановление вступает в силу со дня его подписания.

|  |  |
| --- | --- |
| Глава Благодарненского городского округаСтавропольского края  | А.И. Теньков |

Проект вносит начальник отдела по правовым, организационным и общим вопросам администрации Благодарненского городского округа

Ставропольского края

 Л.С. Шурховецкая

Проект визирует первый заместитель главы администрации Благодарненского городского округа Ставропольского края

 Н.Д. Федюнина

|  |  |
| --- | --- |
|  | УТВЕРЖДЕН постановлением администрации Благодарненского городского округа Ставропольского края от 14 февраля 2022 года № 147 |

РЕГЛАМЕНТ

работы с обращениями граждан в администрации Благодарненского городского округа Ставропольского края

I. Общие положения

1.1. Настоящий Регламент работы с обращениями граждан в администрации Благодарненского городского округа Ставропольского края определяет порядок работы с обращениями граждан и их приема в администрации Благодарненского городского округа Ставропольского края (далее – Регламент, обращения, администрация округа), правила регистрации, учета и контроля за их исполнением, а также порядок отчетности о работе с обращениями.

1.2. Обращения поступают в письменной форме, в форме электронного документа по информационным системам общего пользования, на «Телефон доверия Главы Благодарненского городского округа Ставропольского края», в форме устного личного обращения к должностному лицу во время приема граждан, а также в Общероссийский день приёма граждан. В них авторами высказываются предложения, заявления и жалобы.

1.3. Работа с обращениями в администрации округа осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», другими федеральными законами Российской Федерации, Уставом (Основным законом) Ставропольского края, законодательством Ставропольского края, другими нормативными правовыми актами Губернатора и Правительства Ставропольского края, Уставом Благодарненского городского округа Ставропольского края и настоящим Регламентом.

II. Прием и регистрация поступающих обращений

2.1. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства и возлагается в аппарате администрации округа на специалиста отдела по правовым, организационным и общим вопросам администрации округа.

2.2. Все поступающие в администрацию округа обращения граждан обязательно принимаются, регистрируются в программе ССЭД «ДЕЛО» в срок не более трех дней с момента поступления.

1. Регистрационный номер поступившего обращения указывается в регистрационном штампе. Регистрационный номер состоит из начальной буквы фамилии автора, порядкового номера поступившего обращения и начальных букв вида обращения (например: И-25-ЭП).
2. Если автор пересылает свое письмо через второе лицо, указывая его адрес и не указывая свой, то в программе ССЭД «Дело» в поле «Корреспондент» отмечаются две фамилии. Если письмо подписано двумя и более авторами, в регистрационную карточку вносятся первые два-три, в том числе и тот автор, в адрес которого просят направить ответ. Такое обращение считается коллективным.
3. Письма граждан, поступившие из краевых и центральных органов власти с сопроводительными карточками этих органов, регистрируются так же, как письма граждан, адресованные непосредственно в данный орган или его должностному лицу. Кроме этого, вносятся сведения, откуда поступило обращение, присвоенный номер сопроводительной карточки краевых и федеральных органов власти и дата.
4. Письмо проверяется на повторность. Повторными письмами считаются предложения, заявления, жалобы, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не согласен с принятым по его обращению решением. При необходимости повторные письма ставятся на контроль. Письма одного и того же автора и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными. Не считаются повторными письма одного и того же автора, но по разным вопросам, а также многократные по одному и тому же вопросу, по которому автору давались исчерпывающие ответы соответствующими компетентными органами.

2.6.1. Повторным обращениям граждан при их поступлении присваивается очередной регистрационный номер, а в соответствующей графе регистрационной карточки указывается регистрационный номер первого обращения. В правом верхнем углу повторных обращений и на регистрационных карточках делается отметка «повторно» и подбирается вся предыдущая переписка.

2.6.2. Если поступило несколько писем одного и того же содержания от одного и того же автора, то об этом делается отметка в регистрационной карточке. Если автор прислал несколько писем, но по разным вопросам, то регистрируется каждое обращение.

2.7. В регистрационной карточке:

отмечается тип обращения, определяется и отмечается социальное положение и льготный состав автора обращения (кроме коллективных);

составляется аннотация на письмо. Она должна быть четкой, краткой, отражать содержание обращения;

проставляется шифр тематического классификатора, утвержденный Управлением Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан, в соответствии с вопросами, содержащимися в обращении. Тематический шифр должен соответствовать аннотации. Если в письме ставится ряд вопросов, то по каждому из них проставляется соответствующий шифр;

заполняется поле«Исполнители», куда в соответствии с резолюцией вносится исполнитель. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в орган власти или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется. В случае, если, в соответствии с запретом, невозможно направление жалобы на рассмотрение в орган власти или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суде.

III. Порядок рассмотрения обращений

3.1. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившему в администрацию округа или должностному лицу в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившему в администрацию округа или должностному лицу в письменной форме. Кроме того, на поступившее в администрацию округа или должностному лицу обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте администрации округа в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

3.2. Ответ на обращение визируется следующими лицами:

исполнителем данного письма;

начальником управления (отдела);

специалистом отдела по правовым, организационным и общим вопросам администрации округа, отвечающим за работу с обращениями граждан в администрации округа;

специалистом отдела по правовым, организационным и общим вопросам администрации округа, отвечающим за проведение лингвистической экспертизы в администрации округа;

заместителем главы администрации в соответствии с распределением обязанностей.

3.3. Контроль за полнотой и качеством выполнения поручений Главы городского округа по обращениям граждан возлагается на ответственных лиц, определенных Главой городского округа.

3.4. Ответы на обращения граждан, поступившие в администрацию округа, готовятся за подписью первого заместителя главы администрации округа, заместителя главы администрации округа, руководителей органов администрации Благодарненского городского округа Ставропольского края с правами юридического лица, за исключением обращений граждан на «Прямую линию Губернатора Ставропольского края».

3.5. В период отсутствия руководителей органов администрации Благодарненского городского округа Ставропольского края с правами юридического лица (отпуск, командировка, временная нетрудоспособность), лицами, уполномоченными на подписание ответов на обращения, являются первый заместитель, заместители главы администрации Благодарненского городского округа Ставропольского края, в соответствии с распределением обязанностей.

3.6. Обращение считается исполненным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, дан письменный ответ, приняты необходимые меры по защите законных прав и интересов граждан.

3.7. 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 в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившим, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

3.8. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, ответ на обращение не даётся по существу поставленных в нём вопросов, и в течение трех рабочих дней со дня регистрации обращения сообщается заявителю по почтовому адресу или адресу электронной почты (при наличии), указанном в обращении, о недопустимости злоупотребления правом на обращение.

3.9. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в орган власти или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.10. 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 вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же орган и одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

3.11. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральными законами тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса, в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

3.12. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

3.13. Письменное обращение, поступившее в администрацию округа по вопросам защиты прав ребенка, защиты населения и территорий от чрезвычайных ситуаций, в том числе обеспечения безопасности людей на водных объектах, рассматривается в течение 10 дней со дня его регистрации.

3.14. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, рассматриваются в течение 20 дней со дня регистрации письменного обращения.

3.15. Обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются. Контроль завершается только после вынесения решения и принятия исчерпывающих мер по разрешению содержащихся в них вопросов.

3.16. Срок рассмотрения обращения определяется в соответствии с действующим законодательством до 30 дней. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренном частью 2 статьи 10 Федерального закона от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Глава городского округа вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока рассмотрения гражданина, направившего обращение.

3.17. 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 Губернатору Ставропольского края с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

3.18. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации округа, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения. Ответы гражданам о принятых по их обращениям мерах в установленные сроки даются руководителями организаций, в которые направлены эти обращения на рассмотрение.

3.19. Контроль за своевременным рассмотрением обращений граждан в администрации возлагается на работника, который обязан обеспечивать правильное и полное рассмотрение обращения и исполнение решений, принятых по ним.

3.20. В администрации округа также осуществляется контроль за выполнением поручений по обращениям граждан с личного приема Губернатора Ставропольского края, руководителей органов власти края.

IV. Организация и порядок проведения личного приема граждан

4.1. Организация личного приема граждан руководством администрации округа, запись на личный прием к Главе городского округа и уведомление граждан о проведении личного приема руководством возлагается на отдел по правовым, организационным и общим вопросам администрации округа.

4.2. Начальники управлений и отделов администрации округа не позднее 2 рабочих дней до даты приема предоставляют материалы, необходимые для приема (краткая справка по обращению с изложением вариантов решения вопросов).

4.3. Личный прием граждан в администрации округа проводится Главой городского округа, первым заместителем главы администрации округа, заместителями главы администрации округа согласно утвержденному графику по предварительной записи.

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

4.5. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина, где указываются его фамилия, имя, отчество, социальный состав, адрес и паспортные данные. В случае, 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 гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.6. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Регламентом.

4.7. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации округа, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

4.9. Право на первоочередной прием имеют:

ветераны Великой Отечественной войны 1941-1945 годов;

ветераны боевых действий;

инвалиды Великой Отечественной войны 1941-1945 годов и инвалиды боевых действий;

инвалиды I и II групп, их законные представители, семьи, имеющие детей – инвалидов;

граждане, подвергшиеся воздействию радиации вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС.

V. Организация работы с обращениями, поступившими

 по информационным системам общего пользования

5.1. Обращения, поступившие в администрацию по информационным системам общего пользования (Интернет-сайт, электронная почта и т.д.), распечатываются и подлежат рассмотрению в порядке, установленном настоящим Регламентом. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает фамилию, имя, отчество (последнее при наличии), адрес электронной почты. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

VI. Анализ и обобщение вопросов, поднимаемых в обращениях

6.1. Специалист, на которого возложена работа с обращениями граждан, должен:

систематически анализировать поступающую корреспонденцию с целью своевременного выявления и устранения причин, порождающих нарушения прав и охраняемых законом интересов граждан, а также совершенствования этой работы;

по итогам каждого месяца, полугодия и года письменно информировать Главу городского округа о количестве и характере поступивших обращений граждан, принятых мерах по их рассмотрению и результатах контроля;

информацию о рассмотрении обращений граждан ежемесячно размещать на сайте администрации округа в телекоммуникационной сети «Интернет» в разделе «Обзоры обращений лиц».

VII. Ответственность за нарушение порядка работы

с обращениями граждан

7.1. Лица, виновные в нарушении порядка работы с обращениями граждан, несут ответственность, согласно действующему законодательству.

|  |  |
| --- | --- |
| Первый заместитель главы администрацииБлагодарненского городского округаСтавропольского края  | Н.Д. Федюнина |