УТВЕРЖДЕН

распоряжением администрации

муниципального округа город Кировск Мурманской области

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ №\_\_\_\_\_\_

**Порядок работы с обращениями граждан в администрации муниципального округа город Кировск Мурманской области**

Администрация муниципального округа город Кировск Мурманской области (далее – Администрация), ее структурные подразделения осуществляют работу с предложениями, заявлениями и жалобами граждан (далее – Обращение) в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон № 59-ФЗ), Регламентом администрации муниципального округа город Кировск Мурманской области, Инструкцией по делопроизводству в администрации муниципального округа город Кировск Мурманской области и настоящим Порядком работы с обращениями граждан в администрации муниципального округа город Кировск Мурманской области.

**1. Общие положения**

1.1. Настоящий Порядок работы с обращениями граждан в администрации муниципального округа город Кировск Мурманской области (далее – Порядок) устанавливает правила ведения делопроизводства по Обращениям граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее – Гражданин), а также организацию личного приема Граждан главой Администрации, его заместителями, управляющим делами Администрации (далее – Руководители администрации), а также руководителями структурных подразделений Администрации.

1.2. Методическое руководство и организация работы с Обращениями, анализ содержания Обращений, контроль за соблюдением сроков рассмотрения Обращений в Администрации осуществляются муниципальным учреждением, наделенным полномочиями на организацию и ведение делопроизводства Администрации (далее – Уполномоченный орган). Руководитель Уполномоченного органа и сотрудники Уполномоченного органа, ответственные за работу с Обращениями, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации, за состояние организации работы с Обращениями и контроль за соблюдением сроков рассмотрения Обращений в Администрации.

1.3. Руководители администрации, осуществляющие в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения Обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов Граждан и несут предусмотренную законодательством Российской Федерации ответственность за своевременность, полноту и правильность рассмотрения Обращений.

1.4. Руководители структурных подразделений Администрации, осуществляющие работу с Обращениями в порядке исполнения поручений Руководителей администрации или в порядке исполнения должностных обязанностей, анализируют содержание Обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов Граждан, а также считаются уполномоченными лицами и несут установленную законодательством Российской Федерации персональную ответственность за своевременность, полноту и правильность рассмотрения Обращений.

1.5. В Администрации делопроизводство по Обращениям ведется отдельно от других видов делопроизводства.

**2. Прием, первичная обработка и регистрация Обращений**

2.1. Обращения в Администрацию могут быть поданы в письменной форме, лично, по почте, а также устно должностному лицу, наделенному правом и обязанностью рассмотрения Обращений, или ведущему прием граждан.

Обращения в форме электронного документа направляются гражданами при помощи сервиса «Интернет-приёмная» на официальном сайте органов местного самоуправления города Кировска в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: www.kirovsk.ru.

2.2. Первичная обработка Обращений, поступающих по почте, включает в себя проверку правильности адресования корреспонденции, вскрытие конвертов, проверку наличия указанных автором вложений и приложений. Почтовые конверты (пакеты), в которых поступают письменные Обращения, сохраняются вместе с Обращениями.

Письменные Обращения, содержащие в адресной части обращения пометку «Лично», обрабатываются, регистрируются и направляются на рассмотрение на общих основаниях в соответствии с настоящим Порядком. Решение о направлении Обращения на рассмотрение принимается исходя исключительно из его содержания, независимо от того, на чье имя оно адресовано.

2.3. Обращения, поступившие в форме электронного документа, распечатываются на бумажном носителе, регистрируются и направляются на рассмотрение в соответствии с настоящим Порядком.

2.4. Прием, первичная обработка и регистрация Обращений, поступивших на имя Руководителей администрации, осуществляются сотрудником Уполномоченного органа, ответственным за работу с Обращениями (далее – Сотрудник уполномоченного органа).

Прием, первичная обработка и регистрация Обращений, поступивших в структурные подразделения Администрации, осуществляются в структурных подразделениях Администрации.

2.5. Поступившие Обращения регистрируются в системе электронного документооборота (далее - СЭД) в течение трех дней со дня их поступления в Администрацию (структурное подразделение). В случае поступления Обращения в праздничный (нерабочий) или выходной день, его регистрация производится в рабочий день, следующий за праздничными и выходными днями.

2.5.1. На Обращении в нижнем правом углу ставится штамп с указанием даты регистрации и входящий номер, который состоит из порядкового номера поступившего Обращения и начальной буквы фамилии автора. Регистрационный индекс может быть дополнен другими обозначениями, обеспечивающими систематизацию, поиск, анализ и сохранность Обращений.

2.5.2. Повторным Обращениям при их поступлении присваивается регистрационный индекс первого Обращения с добавлением порядкового номера, проставляемого через дробь. Повторными считаются Обращения, 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.

Обращения одного и того же автора и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения первого поступившего Обращения, считаются дубликатами и подлежат приобщению к производству по рассматриваемому Обращению.

2.5.3. При наличии второго экземпляра по желанию гражданина на Обращении ставится отметка о принятии с указанием даты принятия и Ф.И.О. Сотрудника уполномоченного органа.

2.6. Сотрудник уполномоченного органа готовит проект поручения для рассмотрения Обращения. Поручение должно содержать: фамилию и инициалы руководителя структурного подразделения Администрации, которому дается поручение, лаконично сформулированный текст, предписывающий действие, порядок и срок исполнения, подпись руководителя с расшифровкой и датой. Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

2.7. Прошедшие регистрацию Обращения вместе с проектом поручения направляются для рассмотрения Руководителям администрации в соответствии с распределением между ними обязанностей.

2.8. Подписанное поручение о рассмотрении Обращения и само Обращение Сотрудник уполномоченного органа направляет на исполнение соответствующему исполнителю.

В случае, если Обращение отписано на рассмотрение двум и более исполнителям, подлинник Обращения направляется исполнителю, указанному в резолюции первым, остальные исполняют документ в СЭД.

**3. Рассмотрение Обращения**

3.1. Рассмотрение Обращений, поступивших в Администрацию, осуществляется в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ.

3.2. Рассмотрение Обращений, принятие по ним мер осуществляет указанный в поручении руководитель структурного подразделения Администрации.

3.3. В случае необходимости уполномоченное лицо, рассматривающее Обращение, может обеспечить его рассмотрение с выездом на место. При этом, в ответе на Обращение приводится информация о полученных на выезде сведениях, дается им соответствующая оценка (факты подтвердились, подтвердились частично, факты не подтвердились).

3.4. Если рассмотрение Обращения поручено нескольким исполнителям, централизованную подготовку ответа осуществляет ответственный исполнитель, указанный в резолюции первым. Соисполнители не позднее семи дней до истечения срока исполнения письма обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы в пределах своей компетенции для обобщения и подготовки ответа.

3.5. Все исполнители несут ответственность за сохранность находящихся у них документов. Сведения, содержащиеся в Обращениях, могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, работающего с Обращениями. Запрещается разглашение сведений, содержащихся в Обращении, а также сведений, касающихся частной жизни Гражданина, без его согласия.

3.6. Исполнитель:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение Обращения, в случае необходимости - с участием Гражданина, направившего Обращение;

- запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения Обращения документы и материалы в государственных органах, иных органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов Гражданина, направившего Обращение;

- готовит письменный ответ Гражданину по существу поставленных в Обращении вопросов;

- перенаправляет Обращение в соответствии с требованиями ч. 3 ст. 8 Федерального закона № 59-ФЗ, если оно содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации;

- перенаправляет Обращение в соответствии с требованиями ч. 3.1 ст. 8 Федерального закона № 59-ФЗ если оно содержит информацию о фактах возможных нарушений в сфере миграции.

Подготовленный ответ Гражданину, а также уведомление о перенаправлении Обращения исполнитель передает на подпись главе Администрации или уполномоченному должностному лицу не позднее двух рабочих дней до окончания срока, установленного Федеральным законом № 59-ФЗ.

3.7. Ответ на Обращение может содержать следующую информацию:

- 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;

- уведомление о переадресации (направлении) Обращения в соответствующие органы или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в Обращении вопросов;

- уведомление о продлении срока рассмотрения Обращения;

- о возвращении Гражданину 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 недопустимости злоупотребления правом, если в Обращении 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 прекращении переписки по данному вопросу, если в Обращении содержится вопрос, на который заявителю многократно давались ответы в письменной форме или в форме электронного документа 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 орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу;

- о невозможности дать ответ по существу поставленного в Обращении вопроса в связи с недопустимостью разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

- сообщение об электронном адресе официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в Обращении, при этом Обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается;

- о невозможности определить суть предложения, заявления или жалобы в тексте письменного Обращения;

- сообщение о факте нечитабельности текста письменного Обращения;

- уведомление о возвращении Гражданину Обращения, в котором обжалуется судебное решение с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

3.8. Обращение считается исполненным, когда на него дан исчерпывающий ответ по всем поставленным в нем вопросам.

3.9. Ответы на Обращения подписываются Руководителями администрации, а по их поручению (резолюции) - руководителем соответствующего структурного подразделения Администрации. В случае подписания ответа на Обращение руководителем структурного подразделения Администрации в ответе указывается, что обращение рассмотрено по поручению главы Администрации или его заместителя.

3.10. Ответ на Обращение, поступившее в Администрацию в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в Обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в Обращении.

3.11. При направлении Гражданам ответов на письменные обращения им в обязательном порядке должны быть возвращены приложенные к Обращению документы, если требование о возврате таких документов было заявлено Гражданином. При этом структурные подразделения Администрации вправе оставить в своем распоряжении копии возвращенных документов и материалов.

**4. Личный прием граждан**

4.1. Личный прием Граждан в Администрации проводится Руководителями администрации, руководителями структурных подразделений Администрации по утвержденному графику. Информация о порядке личного приема граждан (место приема, условия приема, номер контактного телефона, факса) доводится до сведения Граждан путем размещения на информационных стендах в помещениях, занимаемых структурными подразделениями Администрации и должностными лицами Администрации, иных отведенных для этой цели местах и (или) в информационных системах общего пользования, а также средствах массовой информации.

4.2. Глава Администрации и его заместители осуществляют прием по предварительной записи. Запись на прием осуществляется Сотрудником уполномоченного органа при предъявлении документа удостоверяющего личность Гражданина.

Сотрудник уполномоченного органа:

- осуществляет в день приема предварительную беседу с Гражданами, запись на прием к главе Администрации, его заместителям;

- передает главе Администрации, его заместителям до начала приема материалы по приему Граждан для ознакомления и выработки решения по затрагиваемым вопросам;

- осуществляет контроль за сроками исполнения принятых на приеме решений;

- заполняет карточку Обращения установленного образца;

- регистрирует Обращение, оставленное на приеме, и делает в карточке запись: «Обращение оставлено на приеме».

4.3. Содержание устного Обращения заносится в карточку личного приема Гражданина. По окончании приема информация с карточки личного приема Гражданина заносится в базу данных с регистрацией письменного Обращения. 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, в соответствии с настоящим Порядком.

4.4. В случае, если в Обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации, Гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

4.6. При осуществлении личного приема Граждан в Администрации в первоочередном порядке принимаются следующие категории Граждан:

- Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации и полные кавалеры ордена Славы;

- инвалиды I и II групп, дети-инвалиды и лица, сопровождающие таких детей.

**5. Контроль и сроки рассмотрения Обращения**

5.1. Контроль за своевременным и правильным рассмотрением вопросов, поставленных в Обращениях, возлагается на Руководителей администрации и руководителей структурных подразделений Администрации.

5.2. Обращения, поступившие на имя Руководителей администрации, в обязательном порядке, ставятся на контроль Сотрудником уполномоченного органа.

Сотрудник уполномоченного органа осуществляет контроль за сроками рассмотрения Обращений в зависимости от резолюции руководителя и вопроса, поставленного в Обращении.

Обращения, адресованные руководителям структурных подразделений Администрации, контролируются в соответствующих структурных подразделениях Администрации.

5.3. Сотрудник уполномоченного органа, осуществляя контроль за своевременным рассмотрением письменных обращений Граждан направляет «Справку предупредительного контроля» за 10 дней до установленных сроков рассмотрения и «Справку напоминание» в день окончания срока рассмотрения.

Информация о нарушении сроков рассмотрения Обращений направляется в соответствии с распределением обязанностей Руководителям администрации.

5.4. Обращение, на которое дается промежуточный ответ, с контроля не снимается. Контроль завершается только после окончательного решения с резолюцией руководителя «В дело».

5.5. Обращение, поступившее в Администрацию или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в сроки, установленные Федеральным законом № 59-ФЗ. Срок рассмотрения обращений, категории которых установлены приложением к настоящему Порядку, составляет не более 28 дней со дня регистрации, если не установлен более короткий срок рассмотрения обращения.

5.6. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного пунктом 3.6 настоящего Порядка, глава Администрации или его заместители вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней. Структурное подразделение Администрации - исполнитель обязано до истечения срока рассмотрения обращения уведомить Гражданина о продлении срока рассмотрения его Обращения с указанием причины продления.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Приложение к Порядку

Категории обращений граждан, по которым установлен сокращенный срок рассмотрения

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Отраслевая тематика Центра управления регионом  Мурманской области | Индекс | Категория обращения  (тематика) |
| Дороги | 0000.0000.0000.0693 | Парковка автотранспорта вне организованных автостоянок |
| 0000.0000.0000.0741 | О строительстве, размещении гаражей, стоянок, автопарковок |
| 0000.0000.0000.0742 | Эксплуатация и сохранность автомобильных дорог |
| 0000.0000.0000.0744 | Дорожные знаки и дорожная разметка |
| 0000.0000.0000.1018 | Нарушение правил парковки автотранспорта, в том числе на внутридворовой территории и вне  организованных автостоянок |
| ЖКХ | 0000.0000.0000.0689 | Комплексное благоустройство |
| 0000.0000.0000.0690 | Уличное освещение |
| 0000.0000.0000.0691 | Организация условий мест для массового отдыха, включая обеспечение свободного доступа к водным объектам общего пользования и их береговым полосам |
| 0000.0000.0000.0692 | Озеленение |
| 0000.0000.0000.0694 | Уборка снега, опавших листьев, мусора и посторонних предметов |
| 0000.0000.0000.0698 | Организация условий и мест для детского отдыха и досуга (детских и спортивных площадок) |
| 0000.0000.0000.0699 | Благоустройство и ремонт подъездных дорог, в том числе тротуаров |
| 0000.0000.0000.1137 | Обследование жилого фонда на предмет пригодности для проживания (ветхое и аварийное жилье) |
| 0000.0000.0000.1146 | Переустройство и (или) перепланировка жилого помещения |
| 0000.0000.0000.1151 | Эксплуатация и ремонт государственного, муниципального и ведомственного жилищного фондов |
| 0000.0000.0000.1164 | Управляющие организации, товарищества собственников жилья и иные формы управления собственностью |
| 0000.0000.0000.1167 | Муниципальный жилищный фонд |
| 0000.0000.0000.1168 | Содержание общего имущества (канализация, вентиляция, кровля, ограждающие конструкции,  инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория) |
| 0000.0000.0000.1169 | Предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества |
| 0000.0000.0000.1170 | Капитальный ремонт общего имущества |
| 0000.0000.0000.1171 | Включение многоквартирного дома в региональную программу капитального ремонта многоквартирных домов |
| Образование | 0000.0000.0000.0241 | Система поиска и поддержки талантливых детей |
| 0000.0000.0000.0276 | Профессиональная ориентация детей-инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья |
| 0000.0000.0000.0325 | Образовательные стандарты, требования к образовательному процессу |
| 0000.0000.0000.0326 | Дистанционное образование |
| 0000.0000.0000.0328 | Поступление в образовательные организации |
| 0000.0000.0000.0329 | Нехватка мест в дошкольных образовательных организациях |
| 0000.0000.0000.0330 | Питание обучающихся |
| 0000.0000.0000.0331 | Материально-техническое и информационное обеспечение образовательного процесса |
| 0000.0000.0000.0332 | Условия проведения образовательного процесса |
| 0000.0000.0000.0335 | Доставка обучающихся |
| 0000.0000.0000.0336 | Культурно-досуговая деятельность обучающихся |
| 0000.0000.0000.0337 | Деятельность школ искусств (музыкальных, хореографических, художественных и других) |
| 0000.0000.0000.0539 | Деятельность центров дополнительного образования (домов культуры, творческих коллективов, центров) |
| 0000.0000.0000.0343 | Государственная итоговая аттестация обучающихся |
| 0000.0000.0000.0345 | Конфликтные ситуации в образовательных организациях |
| 0000.0000.0000.0346 | Заработная плата педагогических работников |
| 0000.0000.0000.0351 | Создание, реорганизация и ликвидация образовательных организаций |
| Социальная защита | 0000.0000.0000.0234 | Меры социальной поддержки, предоставляемые приемным семьям |
| 0000.0000.0000.0235 | Опека и попечительство. Службы по обслуживанию детей, оказавшихся в трудной жизненной ситуации |
| 0000.0000.0000.0236 | Устройство детей, оставшихся без попечения родителей, в организации для детей, оставшихся без попечения родителей |
| 0000.0000.0000.0237 | Назначение опекунского пособия (увеличение размера) |
| 0000.0000.0000.0239 | Многодетные семьи. Малоимущие семьи. Неполные семьи. Молодые семьи |
| 0000.0000.0000.0243 | Организация и нормирование труда в бюджетной сфере и учреждениях, на унитарных предприятиях |
| 0000.0000.0000.0244 | Заработная плата, система оплаты труда в бюджетной сфере и учреждениях, на унитарных предприятиях |
| 0000.0000.0000.0274 | Доступная среда, в том числе комфорт и доступность инфраструктуры, для лиц с ограниченными возможностями здоровья |
| 0000.0000.0000.0292 | Установление опеки над недееспособными |
| 0000.0000.0000.0778 | Ритуальные услуги |
| 0000.0000.0000.1127 | Постановка на учет в органе местного самоуправления и восстановление в очереди на получение жилья граждан, нуждающихся в жилых помещениях |
| 0000.0000.0000.1128 | Улучшение жилищных условий, предоставление жилого помещения по договору социального найма гражданам, состоящим на учете в органе местного самоуправления в качестве нуждающихся в жилых помещениях |
| 0000.0000.0000.1129 | Внеочередное обеспечение жилыми помещениями |
| 0000.0000.0000.1130 | Обеспечение жильем выезжающих северян и жителей закрытых административно-территориальных образований |
| 0000.0000.0000.1139 | Обеспечение жильем детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей |
| 0000.0000.0000.1140 | Обеспечение жильем детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, по судебному решению |
| ТКО | 0000.0000.0000.1160 | Обращение с твердыми коммунальными отходами |
| 0000.0000.0000.1161 | Несанкционированная свалка мусора, биоотходы |
| Транспорт | 0000.0000.0000.0732 | Городской, сельской и междугородний пассажирский транспорт |
| 0000.0000.0000.0733 | Транспортное обслуживание населения, пассажирские перевозки |
| 0000.0000.0000.0743 | Борьба с аварийностью. Безопасность дорожного движения |

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_