



## ПОСТАНОВЛЕНИЕ

### Администрации города Заволжья Городецкого муниципального района Нижегородской области

**06.02.2018**

**№ 101**

Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан и организации личного приема в Администрации города Заволжья

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 года № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Законом Нижегородской области от 07.09.2007 № 124-З "О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Нижегородской области" и в целях приведения в соответствие с действующим законодательством Администрация города Заволжья **п о с т а н о в л я е т**:

1. Утвердить прилагаемое Положение о порядке рассмотрения обращений граждан и организации личного приема в Администрации города Заволжья.

2. Считать утратившим силу постановление Администрации города Заволжья от 16.01.2014 № 11 «Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан и организации личного приема».

2. Начальнику отдела по общим вопросам Л.Н. Астраптовой:

2.1. Ознакомить с данным постановлением всех муниципальных служащих и сотрудников Администрации города Заволжья под подпись.

2.2. Обеспечить опубликование постановления в газете «Новости Заволжья» и размещение на официальном сайте Администрации города Заволжья zavolnov.ru.

3. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава Администрации

О.Н. Жесткова

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**о порядке рассмотрения обращений граждан**  
**и организации личного приема в Администрации города Заволжья**

**I. Общие положения.**

1.1. Настоящее Положение определяет порядок регистрации и рассмотрения обращений граждан, контроля за его исполнением, организации личного приема граждан в Администрации города Заволжья.

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с требованиями Федерального закона Российской Федерации от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и Закона Нижегородской области от 07.09.2007 № 124-З "О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Нижегородской области".

1.3. В Администрации города Заволжья рассматриваются обращения граждан (далее обращения) по вопросам, находящимся в ведении Администрации в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральными Законами, Законами Нижегородской области, Уставом города Заволжья.

1.4. Администрация города Заволжья в пределах своей компетенции обеспечивает организацию личного приема граждан, рассмотрение индивидуальных или коллективных обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступивших в письменной форме, телеграммой или посредством факсимильной связи, в форме электронного документа или в форме устного обращения к должностному лицу во время личного приема граждан, принятие по ним решений и направление ответа в установленный законом срок.

Место нахождения: 606520, г. Заволжье, Городецкого района, Нижегородской области, пр. Мира, д. 19, Администрация города Заволжья.

Телефоны для справок - (831-61) 7-66-00, 7-81-81.

Электронный адрес для направления обращений: [adminzvl@mail.ru](mailto:adminzvl@mail.ru).

Часы работы Администрации:

понедельник-четверг с 8.00 до 17.00 час., пятница с 8.00 до 16.00 час.

Перерыв на обед - с 12.00 до 12.48 час.

Выходные дни – суббота, воскресенье.

Сведения о местонахождении Администрации города Заволжья, почтовый адрес, контактные телефоны, телефоны для справок размещаются на официальном сайте Администрации города Заволжья (<http://zavnnov.ru>), официальном портале Администрации Городецкого муниципального района (<http://gorodets-adm.ru>), а также на информационном стенде по адресу нахождения Администрации города Заволжья.

Обращение, поступившее в Администрацию города Заволжья в письменной форме или в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и настоящим Положением.

## **2. Порядок работы с обращениями граждан и организаций**

### **2.1. Порядок регистрации обращений.**

2.1.1. Организация работы с обращениями граждан, поступающими на имя главы Администрации, его заместителя осуществляется отделом по общим вопросам Администрации города Заволжья.

Специалист, ответственный за прием и регистрацию обращений:

- проверяет правильность указания адресата и целостность упаковки корреспонденции, возвращает на почту невскрытыми, ошибочно поступившие (не по адресу) письма;

- вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов, которые в дальнейшем вместе с конвертом прилагаются к тексту письма;

- при приеме письменного обращения непосредственно от гражданина по его просьбе ставит на копии обращения штамп о принятии обращения с указанием даты его поступления;

- коллективные обращения граждан регистрирует в общем порядке (коллективное обращение - обращение двух или более лиц, а также обращение, принятое на митинге или собрании и подписанное организаторами или участниками митинга, собрания. Коллективное обращение регистрирует на гражданина, чья подпись стоит в обращении первой, если в обращении не указано кому именно нужно дать ответ).

- прием обращений, направленных факсимильной связью, осуществляется после их поступления на факсимильный аппарат. Должностное лицо, принявшее обращение, проверяет правильность адресования и передает его на регистрацию;

- при приеме обращения в письменной форме с заявителя письменно берется согласие на обработку персональных данных во исполнение требований Федерального закона от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»;

- при приеме обращения в виде электронного письма через официальный сайт Администрации предусмотрена процедура дачи согласия на обработку персональных данных во исполнение требований Федерального закона от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных» путем установки маркера «Подтверждаю согласие на обработку данных» и прохождения капчи «Я не робот».

2.1.2. Все поступающие в Администрацию города Заволжья обращения граждан подлежат обязательной регистрации в Журнале регистрации обращений граждан в течение трех дней с момента поступления в Администрацию.

2.1.3. При регистрации на обращении проставляется штамп, в котором указываются входящий номер и дата регистрации.

- обращению присваивается регистрационный номер;

- указываются фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина (в именительном падеже) и почтовый адрес (адрес электронной почты), по

которому должен направляться ответ или уведомление о переадресации обращения (при необходимости). Если письмо подписано двумя и более авторами, то регистрируется первый заявитель или заявитель, в адрес которого просят направить ответ. Такое обращение считается коллективным. Коллективное обращение регистрируется в общем порядке;

- отмечается тип доставки обращения (письмо, электронное письмо, телеграмма, факс). Если письмо переадресовано, то указывается откуда оно поступило, а также дата и исходящий номер сопроводительного письма;

- определяется тематика обращения, выявляются поставленные гражданином вопросы.

2.1.4. Обращение заявителя (с материалами к обращению) направляется Главе Администрации в день регистрации или на следующий рабочий день.

2.2. Порядок работы с зарегистрированными обращениями.

2.2.1. Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать либо наименование Администрации, либо фамилию, имя, отчество главы Администрации города Заволжья, либо его должность. Также гражданин указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

Обращение гражданина, поступившее в Администрацию города Заволжья в форме электронного документа, в обязательном порядке должно содержать фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина, адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

2.2.2. Письменное обращение рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации.

2.2.3. В соответствии с частью 2 статьи 12 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" в исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 указанного Федерального закона, глава Администрации либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

2.2.4. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации города Заволжья, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган государственной власти, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

2.2.5. Если в письменном обращении не указаны фамилия заявителя, направившего обращение или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, Администрация города вправе оставить такое обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить заявителю о недопустимости злоупотребления правом.

Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления 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.

В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

2.2.6. Если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, глава Администрации либо уполномоченное на то лицо 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 Администрацию города. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

2.2.7. Если в обращениях граждан наряду с вопросами, относящимися к компетенции Администрации города Заволжья, содержатся вопросы, разрешение которых находится в компетенции различных органов государственной власти, органов местного самоуправления или должностных лиц, копии обращения направляются в течение семи дней со дня регистрации в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

2.3. Подготовка ответов на обращения граждан.

2.3.1. По каждому обращению в течение трех дней главой Администрации или уполномоченное на то лицо должно быть принято одно из следующих решений:

- о принятии обращения к рассмотрению;
- о направлении по принадлежности в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу, если затронутые вопросы не относятся к компетенции Администрации города Заволжья, с уведомлением об этом автора обращения;

- об оставлении обращения без ответа, при наличии оснований, установленных пунктом 2.2.5. настоящего Положения, с извещением об этом автора обращения.

2.3.2. После рассмотрения главой Администрации города Заволжья, поступивших обращений граждан, они передаются на исполнение в структурное подразделение Администрации согласно резолюции.

2.3.3. Должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, подготавливает проект ответа заявителю, визирует проект и согласовывает его в установленном порядке.

Ответ на обращение оформляется на бланке Администрации города Заволжья в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в Администрации города Заволжья и подписывается главой Администрации города Заволжья.

2.3.4. Отправление ответа на обращение осуществляется после присвоения ему исходящего регистрационного номера по почтовому адресу, указанному в обращении в день регистрации или на следующий рабочий день.

Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме. Кроме того, на поступившее 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 на официальном сайте Администрации города Заволжья в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

В случае поступления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте данных государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес 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.

Ответ на коллективное обращение граждан направляется одному из авторов обращения, указанному в обращении в качестве получателя ответа или представителя всех авторов обращения при его рассмотрении. Если такое лицо в коллективном обращении не указано, ответ направляется одному из списка граждан, подписавших обращение, для доведения содержания ответа до сведения остальных авторов обращения.

2.3.5. Обращения граждан считаются решенными, если рассмотрены и решены все затронутые в них вопросы, по ним приняты необходимые меры и авторам даны ответы.

2.3.6. Ответы на обращения граждан должны быть аргументированными, содержать ссылки на нормы законодательства Российской Федерации и Нижегородской области с разъяснением по существу всех затронутых в них

вопросов, а также содержать четкое разъяснение порядка обжалования принятого решения с указанием органа (должностного лица), к которому может быть направлена жалоба.

2.3.7. Документы, связанные с рассмотрением обращений граждан, имеют специальный индекс и хранятся отдельно.

2.3.8. Информация о результатах рассмотрения обращений граждан по итогам года обобщается в виде отчета структурным подразделением Администрации города Заволжья, уполномоченным на ведение делопроизводства (отделом по общим вопросам), и представляется главе Администрации города Заволжья.

2.4. Порядок хранения рассмотренных обращений

2.4.1. Дела, формируемые по обращениям граждан в соответствии с номенклатурой дел, хранятся в течение 5 лет.

2.4.2. При формировании дел проверяется правильность направления документов в дело, их комплектность. Документы в делах должны располагаться в хронологическом порядке. Неразрешенные обращения граждан, а также неправильно оформленные документы по их исполнению подшивать в дела запрещается.

### **3. Организация личного приема.**

3.1. Личный прием граждан по вопросам, отнесенным к компетенции Администрации города Заволжья, проводится в целях поддержания непосредственных контактов Администрации с населением и оперативного решения актуальных вопросов на основе качественного и своевременного рассмотрения обращений, предложений и жалоб граждан.

Помещение для осуществления приема граждан должно быть оборудовано в соответствии с санитарными нормами и правилами, с соблюдением мер безопасности. Для написания заявления непосредственно в Администрацию гражданам отводятся места, оборудованные стульями, столами, канцелярскими принадлежностями и бумагой формата А4 для составления письменных обращений.

В помещении гражданин должен иметь доступ к основным нормативным правовым актам, регулирующим полномочия и сферу компетенции Администрации города Заволжья.

3.2. Личный прием граждан главой Администрации проводится в соответствии с графиком на основании предварительной записи на прием по телефону 7-81-81, либо по адресу местонахождения Администрации.

3.3. Прием посетителей и запись их на личный прием к главе Администрации осуществляет начальник отдела по общим вопросам ежедневно, кроме выходных дней. Информация о месте и времени приема граждан размещается на официальном сайте Администрации, а также на информационном стенде в Администрации города Заволжья.

3.4. При осуществлении записи на личный прием ответственное должностное лицо - начальник отдела по общим вопросам Администрации города Заволжья осуществляет учет обращений граждан в Журнале регистрации обращений граждан на личный прием главы Администрации города Заволжья.

3.5. Ответственное должностное лицо, осуществляющее запись заявителей на личный прием, направляет главе Администрации или уполномоченное лицо карточки личного приема граждан с приложением имеющихся материалов по рассматриваемому вопросу.

3.6. В случае необходимости глава Администрации города Заволжья дает поручения должностным лицам соответствующих структурных подразделений Администрации о подготовке необходимых материалов по рассматриваемому вопросу к дате приема.

3.7. По решению главы Администрации, к участию в проведении им приема граждан могут привлекаться руководители муниципальных учреждений и иных организаций и предприятий города.

3.8. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. На основании этого документа оформляется карточка личного приема гражданина.

3.9. Во время личного приема гражданин может сделать устное заявление либо оставить письменное обращение по существу поставленных им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов.

Содержание устного обращения гражданина заносится в карточку личного приема гражданина. 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. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении гражданина вопросов.

Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в установленном настоящим Положением порядке. О принятии письменного обращения гражданина производится запись в карточке личного приема.

3.10. Если поставленные гражданином вопросы не входят в компетенцию Администрации города Заволжья, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

3.11. В случаях, если на личном приеме возникают вопросы, которые не могут быть решены непосредственно во время приема, гражданину предлагается оставить заявление в письменной форме, которое в установленном настоящим Положением порядке подлежит регистрации и последующему направлению на рассмотрение и разрешение по существу структурными подразделениями Администрации в соответствии с их компетенцией.

#### 4. КОНТРОЛЬ И ОБОБЩЕНИЕ РЕЗУЛЬТАТОВ РАБОТЫ ПО РАССМОТРЕНИЮ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

4.1. Контролю подлежат все зарегистрированные обращения граждан.



Контроль за поступившим обращением начинается с момента его регистрации и заканчивается при регистрации ответа его автору.

4.2. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляется отделом по общим вопросам.

Ответственность за полноту предоставленного ответа на обращение несет лицо, ответственное за рассмотрение обращения.

4.3. Началом срока рассмотрения обращений граждан считается день их регистрации, окончанием - день регистрации письменного ответа.

4.4. Снятие обращения с контроля осуществляет глава Администрации города Заволжья. Промежуточный ответ на обращение или перепоручение исполнения обращения другому должностному лицу или структурному подразделению Администрации не является основанием для снятия обращения с контроля.

---