Администрация Вилючинского городского округа

закрытого административно-территориального образования

города Вилючинска Камчатского края

## ПОСТАНОВЛЕНИЕ

**16.09.2021 937**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

г.Вилючинск

О порядке организации работы

по рассмотрению обращений

граждан в администрации

Вилючинского городского округа

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 09.02.2009 №8–ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», в целях обеспечения реализации конституционных прав граждан на обращение в администрацию Вилючинского городского округа, а также совершенствования форма и методов работы с обращениями граждан

**ПОСТАНОВЛЯЮ**

1. Утвердить Порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан в администрации Вилючинского городского округа согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Директору муниципального казенного учреждения «Ресурсно-информационный центр» Вилючинского городского округа О.Ю. Трофимовой опубликовать настоящее постановление в «Вилючинской газете. Официальных известиях администрации Вилючинского городского округа ЗАТО г. Вилючинска Камчатского края» и разместить на официальном сайте органов местного самоуправления Вилючинского городского округа в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

3. Контроль за исполнением настоящего распоряжения возложить на заместителя главы администрации Вилючинского городского округа, начальника управления делами Г.Н. Смирнову.

**Глава Вилючинского**

**городского округа С.И. Потапов**

Приложение

к постановлению администрации

Вилючинского городского округа

от 16.09.2021 № 937

**Порядок**

**организации работы по рассмотрению обращений граждан в администрации Вилючинского городского округа**

I. Порядок регистрации и рассмотрения обращений

1.  Настоящий Порядок определяет требования к организации в администрации Вилючинского городского округа (далее – администрация) работы по своевременному и полному рассмотрению устных и письменных обращений граждан, принятию по ним решений и направлению ответов в установленные сроки.

2.  Положения настоящего Порядка распространяются на обращения в письменной форме, обращения в форме электронного документа, индивидуальные и коллективные обращения граждан, а также устные обращения, поступившие в ходе личного приема граждан (далее – обращение гражданина), за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами, федеральными законами.

Положения, установленные настоящим Порядком, применяются к правоотношениям, связанным с организацией работы по рассмотрению обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, а также объединений граждан, в том числе юридических лиц, за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или законодательством Российской Федерации (далее - граждане).

3. Прием и регистрация обращения гражданина осуществляется специалистами общего отдела управления делами администрации Вилючинского городского округа.

4. Обращение гражданина подлежит рассмотрению главой Вилючинского городского округа, заместителями главы администрации Вилючинского городского округа, руководителями отраслевых (функциональных) органов администрации Вилючинского городского округа (далее - должностными лицами) в соответствии с функциональными обязанностями, установленными должностными инструкциями.

Обращение гражданина, адресованное в администрацию без указания должностного лица, направляется главе Вилючинского городского округа для наложения резолюции и определения исполнителя, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов в соответствии с распределением обязанностей.

5. Если должностным лицом дано поручение о рассмотрении обращения гражданина нескольким исполнителям, исполнитель, указанный в поручении первым, несет ответственность за организацию исполнения поручения, окончательное решение вопроса, подготовку сводного ответа по существу всех вопросов, обозначенных в обращении.

6. Обращение гражданина может быть направлено в форме электронного документа посредством заполнения специальной формы сервиса «Интернет-приемная», размещенного в сети «Интернет» по адресу: https://viluchinsk-city.ru/feedback/ (далее – Интернет приемная).

Организация рассмотрения обращения гражданина, поступившего через Интернет приемную, осуществляется в соответствии с настоящим Порядком.

7.  При рассмотрении обращения гражданина должностные лица:

7.1 обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

7.2 запрашивают, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения гражданина документы и материалы в государственных органах, других органах местного самоуправления муниципальных образований в Камчатском крае и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

7.3 принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

7.4 дают письменный ответ по существу поставленных в обращении гражданина вопросов;

7.5 в случае направления обращения гражданина на рассмотрение в государственные органы, органы местного самоуправления муниципальных образований или иным должностным лицам в соответствии с их компетенцией, уведомляют гражданина о перенаправлении его обращения.

8. Результатами рассмотрения обращения гражданина являются:

8.1 письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов либо перенаправление обращения гражданина в государственный орган или соответствующему должностному лицу с уведомлением гражданина о переадресации обращения, либо уведомление гражданина о невозможности рассмотрения обращения по существу поставленных вопросов;

8.2 устный ответ в ходе личного приема на все поставленные вопросы с согласия гражданина, если указанные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки.

9.  Обращение гражданина подлежит регистрации в течение трех дней со дня его поступления специалистами общего отдела управления делами администрации Вилючинского городского округа.

10. Обращение гражданина подлежит рассмотрению по существу в течение 30 календарных дней со дня регистрации.

Если окончание срока рассмотрения обращения гражданина приходится на выходной или нерабочий праздничный день, то днем окончания срока рассмотрения обращения считается предшествующий рабочий день.

11. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения гражданина, в государственный орган, орган местного самоуправления муниципального образования, организацию или должностному лицу, срок рассмотрения обращения гражданина может быть продлен должностным лицом, давшим поручение, но не более чем на 30 календарных дней. При этом должностным лицом направляется соответствующее уведомление гражданину.

12. Письменное обращение гражданина, 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 в сфере внутренних дел с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

13. При принятии решения о продлении срока рассмотрения обращения ответственный исполнитель не позднее, чем за пять календарных дней до окончания срока рассмотрения обращения, направляет гражданину уведомление о продлении срока рассмотрения обращения.

14. Обращение гражданина считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и гражданин проинформирован о результатах рассмотрения.

В ответе должны быть определены конкретные сроки решения поставленного вопроса. Если решить вопрос, поставленный гражданином в обращении, не представляется возможным, ответ на обращение должен содержать разъяснения невозможности положительного решения вопроса со ссылкой законодательство и, при возможности, другие варианты решения поставленного вопроса.

15. Ответ на обращение гражданина, 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, в том числе ответ с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований законодательства на официальном сайте администрации в сети «Интернет».

В ответ на такое обращение гражданину в течение семи календарных дней направляется ссылка на страницу официального сайта администрации.

16. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращения гражданина возлагается на должностных лиц администрации, на рассмотрении у которых находится обращение.

17. Текущий контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращения гражданина осуществляется специалистами общего отдела управления делами администрации Вилючинского городского округа.

18. Обращение снимается с контроля, если рассмотрены все содержащиеся в нем вопросы и дан на обращение письменный ответ.

II. Порядок личного приема граждан

19. Прием граждан в администрации проводится должностными лицами по вопросам, отнесенным к их компетенции в соответствии с графиком личного приема, утвержденным распоряжением администрации Вилючинского городского округа от 11.05.2021 № 79.

20. В отдельных случаях решение о проведении личного приема по письменной просьбе гражданина принимается главой Вилючинского городского округа, а также во исполнение поручения Губернатора Камчатского края, первого вице-Губернатора Камчатского края.

Поручение о проведении личного приема может быть дано главой Вилючинского городского округа заместителям главы администрации Вилючинского городского округа, руководителям отраслевых (функциональных) органов администрации Вилючинского городского округа, в компетенцию которых входит рассмотрение изложенного в обращении вопроса.

21. Предварительная запись на личный прием к главе Вилючинского городского округа, а также заместителям главы администрации Вилючинского городского округа, руководителям отраслевых (функциональных) органов администрации Вилючинского городского округа осуществляется специалистами общего отдела управления делами администрации Вилючинского городского округа при личном обращении гражданина, по письменному обращению гражданина, по телефону.

Информация о времени и месте проведения личных приемов доводится до сведения граждан посредством размещения графика личного приема, утвержденного распоряжением администрации Вилючинского городского округа от 11.05.2021 № 79, на официальном сайте администрации Вилючинского городского округа, информационных стендах, расположенных в здании администрации.

22. При подготовке к приему, лицами, ответственными за организацию личного приема, заблаговременно запрашивается необходимая для рассмотрения обращения гражданина информация в отраслевых (функциональных) органах администрации Вилючинского городского округа, а также, при необходимости, приглашаются на личный прием представители иных организаций.

23. Лица, ответственные за организацию личного приема, осуществляют оповещение граждан о дате, времени и месте проведения личного приема.

24. Личный прием осуществляется при предъявлении гражданином документа, удостоверяющего личность. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

25. Во время проведения приема принимаются обращения, изложенные гражданами в устной либо письменной формах.

26. 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.

27. По окончанию приема должностное лицо, проводившее прием, доводит до сведения гражданина свое решение или информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а также о том, откуда гражданин получит ответ на обращение, либо разъясняет, где, кем и в каком порядке обращение гражданина может быть рассмотрено по существу.

28. Устное или письменное обращение гражданина, озвученное (принятое) в ходе личного приема, подлежит регистрации в системе электронного документооборота администрации и рассмотрению в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящим Порядком.

29. Контроль за исполнением поручения по рассмотрению обращения гражданина возлагается на должностное лицо, проводившее прием.

30. В ходе приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее неоднократно давались ответы по существу поставленных в обращении вопросов.

31.  Должностные лица администрации несут ответственность за нарушение настоящего Порядка в соответствии с законодательством Российской Федерации.