



АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА ЮЖНО-САХАЛИНСКА

РАСПОРЯЖЕНИЕ

от 21.04.2023 № 348-р

Об утверждении Положения об организации работы по рассмотрению обращений граждан в администрации города Южно-Сахалинска

В соответствии со ст. 16 Федерального закона от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральными законами от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», ст. 37 Устава городского округа «Город Южно-Сахалинск», в целях регулирования порядка рассмотрения в администрации города Южно-Сахалинска обращений граждан:

1. Утвердить Положение об организации работы по рассмотрению обращений граждан в администрации города Южно-Сахалинска (приложение).

2. Признать утратившими силу распоряжение администрации города Южно-Сахалинска от 22.08.2019 № 538-р «Об утверждении Положения об организации работы по рассмотрению обращений граждан в администрации города Южно-Сахалинска», распоряжение администрации города Южно-Сахалинска от 27.04.2022 № 269-р «О внесении изменений в Положение об организации работы по рассмотрению обращений граждан в администрации города Южно-Сахалинска, утвержденное распоряжением администрации города Южно-Сахалинска от 22.08.2019 № 538-р».

3. Настоящее распоряжение разместить на официальном сайте администрации города Южно-Сахалинска.

4. Контроль исполнения распоряжения администрации города возложить на вице-мэра города Южно-Сахалинска (Хайбриев Д.Ф.).

Исполняющий обязанности мэра города

А.В.Ковальчук

Приложение
УТВЕРЖДЕНО
распоряжением администрации
города Южно-Сахалинска
от 21.04.2023 № 348-р

ПОЛОЖЕНИЕ
об организации работы по рассмотрению обращений граждан
в администрации города Южно-Сахалинска

1. Общие положения

1.1. Предмет регулирования

Настоящее Положение устанавливает основные требования к организации работы с обращениями граждан (далее - обращения), поступающими в адрес мэра, первого вице-мэра, вице-мэров, управляющего делами города Южно-Сахалинска.

В администрации города Южно-Сахалинска (далее — администрация города) рассмотрение обращений осуществляется в соответствии с Федеральными законами от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» и настоящим Положением.

Порядок рассмотрения обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц определен Инструкцией по делопроизводству в администрации города Южно-Сахалинска. Организация работы с рассмотрением обращений объединений граждан и юридических лиц осуществляется Управлением документационного обеспечения МКУ «Управление делами администрации города Южно-Сахалинска».

Рассмотрение устных обращений производится в соответствии с Положением об организации личного приема граждан мэром, первым вице-мэром, вице-мэрами города Южно-Сахалинска, утвержденным распоряжением администрации города.

1.2. Описание заявителей

Заявителями являются граждане Российской Федерации, а также иностранные граждане и лица без гражданства, либо их представители, уполномоченные в установленном законодательством Российской Федерации порядке выступать от их имени при взаимодействии с соответствующими органами исполнительной власти и иными организациями (далее — Заявитель).

1.3. Организация работы с обращениями

Организацию работы с обращениями в администрации города осуществляет отдел по работе с обращениями граждан Департамента по работе с обращениями и сообщениями граждан аппарата администрации города Южно-Сахалинска (далее - приемная граждан).

2. Организация работы по рассмотрению обращений

2.1. Последовательность выполнения процедур по рассмотрению обращений

Процедура рассмотрения обращений включает в себя следующие действия:

- прием, первичная обработка и регистрация обращений;
- постановка обращения на контроль;
- направление обращений на рассмотрение;
- рассмотрение обращения;
- оформление и направление ответа на обращение;
- снятие с контроля обращения;
- представление Заявителю информации о рассмотрении направленного им обращения;
- оформление дела по обращению, хранение.

2.2. Прием, первичная обработка и регистрация обращений

2.2.1. Обращение может поступить в администрацию города одним из следующих способов:

- посредством личного обращения;
- в письменном виде по почте;
- в письменном виде по факсу;
- посредством заполнения формы обращения на официальном сайте администрации города (<http://yuzhno-sakh.ru/>);
- на адрес электронной почты (priem@yuzhno-sakh.ru);
- посредством переадресации из государственных органов, органов местного самоуправления или от должностных лиц;
- посредством государственной информационной системы жилищно-коммунального хозяйства (далее - ГИС ЖКХ).

2.2.2. Обращения поступают в отдел по работе с документами и контролю Управления документационного обеспечения МКУ «Управление делами администрации города Южно-Сахалинска» (далее - канцелярия) и приемную граждан.

Сотрудник канцелярии и приемной граждан ответственный за первичную обработку документов:

- вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), прилагает к письму конверт и поступившие

вложения;

- составляет в двух экземплярах акт: на письма поступившие с денежными знаками (кроме изъятых из обращения), ценностями, ценными бумагами; на письма при вскрытии которых не обнаружилось письменного вложения; в случаях, когда в конвертах обнаруживается недостача документов, упомянутых авторами;

- проверяет правильность адресования корреспонденции, возвращает на почту невскрытыми ошибочно поступившие (не по адресу) письма;

- проводит сверку реестров на корреспонденцию, поступившую фельдъегерской связью.

В случае поступления обращения в канцелярию, ее сотрудник, отвечающий за прием документов, передает в приемную граждан поступившие обращения и приложенные документы не позднее рабочего дня следующего за днем поступления документов.

При личном обращении Заявителю по его просьбе выдается расписка по форме установленной приложением к настоящему Положению. Отметки на копиях или вторых экземплярах принятых обращений не делаются.

2.2.3. Обращения, поступившие в форме электронного документа (через официальный сайт администрации города, на адрес электронной почты rgiem@yuzhno-sakh.ru, систему электронного документооборота Правительства Сахалинской области, ГИС ЖКХ), принимаются сотрудниками приемной граждан, распечатываются, обрабатываются и регистрируются.

2.2.4. В случае, если в обращении, поступившем в форме электронного документа на адрес электронной почты приемной граждан (rgiem@yuzhno-sakh.ru), не указаны фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) Заявителя, адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, сотрудник приемной граждан в день поступления такого обращения направляет на адрес электронной почты, с которого направлено обращение, разъяснение об обязательных требованиях к письменному обращению, установленных пунктом 7 статьи 3 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации, с предложением указать фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) Заявителя, адрес электронной и (или) почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ.

2.2.5. Обращения с пометкой «лично», поступившие на имя мэра, первого вице-мэра, вице-мэров города, управляющего делами администрации города регистрируются и передаются на рассмотрение должностному лицу, на имя которого они поступили вместе с регистрационной карточкой не позднее рабочего дня следующего за днем регистрации.

2.2.6. Обращения, направленные в адрес мэра, первого вице-мэра, вице-мэров города, управляющего делами администрации города и полученные сотрудниками общего отдела Департамента по организационной работе аппарата администрации города Южно-Сахалинска (далее — помощники

должностных лиц) подлежат обязательной передаче в приемную граждан для дальнейшей регистрации.

2.2.7. Обращения регистрируются в течение трех дней с момента поступления в приемную граждан с использованием системы электронного документооборота администрации города (далее — СЭД), путем формирования электронной регистрационной карточки (далее — ЭРК). Сканированное обращение с приложениями (при наличии) прикрепляется к ЭРК документа. Дальнейшая работа по обращениям происходит с использованием электронной копии обращения в СЭД.

2.2.8. Сотрудник приемной граждан при регистрации обращений:

- в правом нижнем углу первой страницы письма проставляет регистрационный штамп «Администрация города Южно-Сахалинска» с указанием даты и присвоенного письму регистрационного номера. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение;

- отделяет от письма подлинники документов (при необходимости с них снимаются копии) и возвращает их Заявителю. Деньги возвращаются почтовым переводом в течение десяти рабочих дней, при этом почтовые расходы относятся на счет обратившегося гражданина. В случае если последний прислал конверт с наклеенными на него знаками почтовой оплаты и написанным адресом, этот конверт используется для отправления ответа. Конверты без адреса с наклеенными знаками почтовой оплаты возвращаются заявителю;

- при регистрации обращения, поступившего в форме электронного документа на электронную почту Заявителя автоматически отправляется уведомление с указанием номера и даты регистрации;

- в случае если в обращении мобильный номер телефона Заявителя указан в федеральном формате, то направление уведомления о регистрации с указанием номера и даты регистрации производится в автоматическом режиме при регистрации обращения.

2.2.9. В ЭРК документа в СЭД указываются следующие данные:

- журнал регистрации («Обращения граждан»);
- вид обращения;
- способ доставки;
- источник поступления;
- дата и исходящий номер сопроводительного письма, если обращение направлено из государственного органа, органа местного самоуправления или от должностных лиц;

- фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) Заявителя (в именительном падеже) либо фамилия и инициалы. Если письмо подписано двумя и более авторами, то сотрудник регистрирует обращение от имени первого заявителя или того, в адрес которого просят направить ответ. Такое обращение считается коллективным, о чем в ЭРК делается соответствующая

отметка;

- почтовый (электронный) адрес, телефон Заявителя;
- социальное положение и льготная категория обратившегося (при наличии);

- тематика обращения согласно тематическому классификатору в СЭД. Если в обращении ставится несколько вопросов, то тематика указывается по каждому из них;

- число вопросов, которые ставит с своем обращении Заявитель;
- краткий заголовок о содержании обращения;
- получатель (указывается должностное лицо в адрес которого поступило обращение, в случае указания адресатом администрации города Южно-Сахалинска получателем является мэр города);

- рассматривающий (указывается должностное лицо: первый вице-мэр, вице-мэры, управляющий делами, в функции которого, в соответствии с распределением полномочий, входит рассмотрение вопросов, указанных в обращении, в случае, если вопросы относятся к полномочиям нескольких должностных лиц, рассматривающим указывается мэр города);

- повторные обращения (при наличии);

Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же Заявителя по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или Заявитель не удовлетворен полученным ответом.

- обращения дубликаты (при наличии);

Обращения от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, поступившие в том числе из разных источников в течение срока установленного законодательством для рассмотрения обращения считаются дублирующими.

- срок рассмотрения обращения.

2.3. Постановка обращений на контроль

2.3.1. Все обращения ставятся на контроль в СЭД при направлении их на рассмотрение.

2.3.2. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений осуществляет приемная граждан через должностных лиц, ответственных в структурных подразделениях аппарата и отраслевых (функциональных) органах администрации города Южно-Сахалинска (далее — структурное подразделение) за соблюдением сроков при рассмотрении обращений, утвержденных распоряжением вице-мэра города Южно-Сахалинска.

2.3.3. Если при рассмотрении обращения направляется промежуточный ответ, то данное обращение остается на контроле до направления окончательного ответа Заявителю и в тексте промежуточного ответа указывается окончательный срок рассмотрения обращения.

2.4. Направление обращения на рассмотрение

2.4.1. После регистрации обращения сотрудник приемной граждан создает проект поручения (резолуции) по рассмотрению обращения и направляет на утверждение мэру, первому вице-мэру, вице-мэрам, управляющему делами (далее - должностные лица) в функции которых, в соответствии с распределением полномочий, входит рассмотрение вопросов, поставленных в обращении, исходя исключительно из его содержания, независимо от того, на чье имя оно адресовано.

2.4.2. Обращения с просьбами о личном приеме должностными лицами рассматриваются в порядке установленном для письменных обращений.

2.4.3. Запрещается направлять обращения, содержащие жалобу на действия (бездействие) должностного лица, тому должностному лицу, действия (бездействие) которого обжалуются.

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

2.4.5. Должностные лица рассматривают проект поручения по рассмотрению обращения в срок не более двух дней, определяют конкретных исполнителей, подписывают резолюцию электронной подписью.

2.4.6. После подписания резолюции должностными лицами обращение поступает исполнителю. Передача поручения исполнителям по СЭД равнозначна передаче бумажного носителя и является основанием для исполнения поручения.

2.4.7. В случае, если вопрос, поставленный в обращении, не относится к полномочиям администрации города, то обращение в течение семи дней со дня регистрации пересылается по подведомственности в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу, к компетенции которого относится решение поставленного вопроса, с обязательным письменным уведомлением Заявителя о переадресации обращения.

2.4.8. Исполнитель, в течение трех дней с момента поступления обращения на исполнение, может направить запрос на изменение резолюции. Решение о смене резолюции принимает должностное лицо, подписавшее резолюцию.

3.5. Рассмотрение обращения

2.5.1. Обращение рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации. Должностное лицо, в функции которого, в соответствии с распределением полномочий, входит рассмотрение вопросов, поставленных в обращении, вправе сократить срок рассмотрения обращения.

Срок рассмотрения обращения исполнителем - не позднее чем за пять

дней до окончания срока установленного для рассмотрения обращения.

2.5.2. Должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение обязан в течение 15 дней предоставлять документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

2.5.3. В случае, если окончание срока рассмотрения обращения выпадает на выходной или нерабочий праздничный день, днем окончания срока рассмотрения обращения считается последний рабочий день, предшествующий выходному или нерабочему праздничному дню.

2.5.4. В случае, если в письменном обращении Заявителя 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, должностное лицо либо назначенное лицо для рассмотрения обращения вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с Заявителем по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в администрацию города. О данном решении уведомляется Заявитель, направивший обращение.

2.5.5. В случае, если в письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, должностное лицо вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить Заявителю, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

2.5.6. Подготовку ответа Заявителю осуществляет исполнитель.

В случае, когда рассмотрение обращения поручено нескольким исполнителям, централизованную подготовку ответа Заявителю осуществляет исполнитель, указанный в резолюции первым, или исполнитель, напротив которого стоит отметка «для свода». Соисполнители в течение первой половины срока, отведенного на рассмотрение, представляют ответственному исполнителю все материалы, необходимые для обобщения и подготовки сводного ответа в форме служебной записки, в рамках рассматриваемого обращения.

2.5.7. Исполнитель запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия.

Запросы в другие государственные органы, органы местного самоуправления и иным должностным лицам исполнитель формирует в СЭД в

виде исходящего документа («Исходящий»), создавая в СЭД связь исходящего документа с карточкой обращения.

2.5.8. Должностное лицо при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу может, в случае необходимости, запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

2.5.9. Лицо, которому поручено рассмотрение и подготовка ответа на обращение, является ответственным исполнителем, который в свою очередь:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения;

- в случае необходимости привлекает новых соисполнителей;

- в необходимых случаях рассматривает обращение с выездом на место;

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

- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

- уведомляет Заявителя о направлении его обращения на рассмотрение в иной орган государственной власти, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

2.5.10. Текст ответа должен содержать ссылку на форму обращения, орган государственной власти или местного самоуправления, или должностное лицо, к которому обращался Заявитель, дату и номер обращения, излагаться четко, последовательно, исчерпывающе давать ответ на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты по обращению.

2.5.11. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», срок рассмотрения обращения может быть продлен не более чем на 30 дней с уведомлением о продлении срока рассмотрения Заявителя направившего обращение.

В случае поступления запроса информации о деятельности органов местного самоуправления, если предоставление запрашиваемой информации невозможно в срок установленный законодательством для рассмотрения указанных запросов, в течение семи дней со дня регистрации запроса Заявитель уведомляется об отсрочке ответа на запрос с указанием ее причины и срока предоставления запрашиваемой информации, который не может превышать пятнадцать дней.

2.5.12. При подготовке ответа на дублирующие обращения исполнитель в обязательном порядке указывает в тексте письма всех адресатов, от которых были получены дубликаты, проект ответа создается в СЭД по каждому зарегистрированному дублирующему обращению.

Если после рассмотрения обращения поступил его дубликат, то Заявителю не позднее 10-дневного срока с момента регистрации дубликата направляется ответ со ссылкой на дату и исходящий номер ответа, направленного на ранее рассмотренное обращение. Копия ответа прилагается в случае прямого указания заявителя о его неполучении.

2.5.13. Обращение может быть возвращено должностным лицом (в том числе сотрудником приемной граждан) исполнителю для повторного рассмотрения, если из полученного ответа следует, что рассмотрены не все вопросы, поставленные в обращении, или ответ не соответствует предъявляемым к нему требованиям.

2.5.14. 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 должностному лицу в соответствии с его компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается Заявителю, направившему обращение.

2.5.15. В случае поступления обращения, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации обращение возвращается Заявителю без рассмотрения по существу с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

2.5.16. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия Заявителя, направившего обращение, адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

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

2.6. Оформление и направление ответа на обращение

2.6.1. Резолюция мэра города «Для ответа» указывает на необходимость подготовки и отправки ответа корреспондентам непосредственно исполнителем и позволяет первому вице-мэру, вице-мэрам, управляющему делами при ознакомлении с обращением самостоятельно дополнять и определять меры по его исполнению.

Резолюция должностного лица «Для подготовки ответа» определяет необходимость подготовки проекта ответа за подписью должностного лица, давшего поручение.

2.6.2. Исполнитель (ответственный исполнитель), подготовивший проект ответа за подписью должностного лица, осуществляет проверку правильности оформления проекта ответа на обращение (комплектность, правильность адресования, наличие необходимых виз, приложений, при необходимости - справок, пояснительных записок, разъясняющих содержание подготовленного

проекта ответа), формирует ЭРК документа, в которой указывает маршрут согласования, подписанта, а также прикладывает файл проекта исходящего документа в установленном формате. Маршрут согласования в СЭД последовательно должен включать начальника отдела, руководителя структурного подразделения исполнителя, первого вице-мэра, вице-мэров либо управляющего делами в соответствии с распределением обязанностей в случае подготовки проекта ответа за подписью мэра, а также соисполнителей поручения в случае, если ответ необходимо согласовать с ними. Срок, в течение которого проект ответа может находиться на согласовании в структурном подразделении, составляет не более трех рабочих дней.

2.6.3. При подготовке проекта ответа Заявителю за подписью мэра исполнителю необходимо учитывать, что согласованный проект ответа должен не позднее чем за 5 дней до окончания срока рассмотрения обращения поступить в приемную граждан для проверки на отсутствие грамматических ошибок, соответствие предоставленной информации в ответе количеству вопросов в обращении, наличие необходимых виз.

При подготовке проекта ответа Заявителю за подписью первого вице-мэра, вице-мэра, управляющего делами исполнителю необходимо учитывать, что проект ответа не позднее 5 дней до окончания срока рассмотрения обращения должен поступить помощнику должностного лица - подписанта на согласование для проверки на отсутствие грамматических ошибок, соответствие предоставленной информации в ответе количеству вопросов в обращении, наличие необходимых виз. Срок, в течение которого проект ответа может находиться на согласовании у помощника должностного лица, составляет не более двух рабочих дней.

В случае замечаний, проект ответа возвращается исполнителю на доработку.

2.6.4. При отсутствии замечаний, при поступлении проекта ответа в папку «Приемная администрации» СЭД в состоянии «На печать» до 15.00 сотрудники приемной граждан в тот же день распечатывают проект ответа в 2-х экземплярах (при необходимости в 3-х и более), прикрепляют копию обращения, формируют папку и передают после 16.00 помощникам должностных лиц для подписания мэром, первым вице-мэром, вице-мэрами, управляющим делами.

При этом, в случае поступления проекта ответа в папку «Приемная администрации» СЭД в состоянии «На печать» после 15.00, действия, указанные в первом абзаце настоящего пункта осуществляются сотрудниками приемной граждан на следующий рабочий день.

После передачи проекта ответа для подписания должностному лицу сотрудники приемной граждан переводят ЭРК обращения в СЭД в состояние «На подписании».

2.6.5. Должностные лица подписывают проект ответа на обращение (2 экз., при необходимости три и более) либо возвращают его на доработку в

срок не более двух рабочих дней с момента поступления. Ответы на обращения, подписанные должностными лицами, передаются их помощниками сотруднику приемной граждан для регистрации и отправки адресатам. Сотрудники приемной граждан сканируют подписанный и зарегистрированный ответ Заявителю, прикрепляют электронную копию ответа в «Исходящий» документ обращения и выполняют действия «Подписать» и «Отправить».

В случае несогласия должностного лица с проектом ответа, последний возвращается исполнителю на доработку с замечаниями, при этом сотрудник приемной граждан вносит указанные должностным лицом замечания в СЭД и переводит ЭРК в состояние «На доработке».

2.6.6. При направлении ответа Заявителю по электронной почте в исходящий документ ЭРК в папку «Подписано» добавляется электронная копия подписанного и зарегистрированного ответа и выполняется действие «Отправить по электронной почте».

2.6.7. Изменение срока рассмотрения обращения фиксируется в СЭД. Обращения, срок исполнения по которым не был своевременно продлен, считаются не исполненными в срок.

2.6.8. Ответы на обращения, подписанные должностными лицами, регистрируются сотрудниками приемной граждан в день их подписания и отправляются Заявителям в день регистрации ответа и (или) на следующий рабочий день, в случае почтового отправления. Регистрационный номер ответа на обращение и дата регистрации проставляются сотрудниками приемной граждан на подлиннике документа в реквизитах бланка.»

2.6.9. Одновременно при подготовке проектов ответов на обращения и направлении копий ответов в Правительство Сахалинской области, органы прокуратуры, Сахалинскую областную Думу и Городскую Думу города Южно-Сахалинска не требуется оформлять сопроводительное письмо. Вторым адресатом следует указать наименование органа, который запросил копию ответа в свой адрес для сведения, не используя личное обращение к его руководителю.

2.6.10. Отправление ответа на обращение за подписью должностного лица без регистрации в приемной граждан не допускается.

2.6.11. Ответы на обращения, подписанные руководителями структурных подразделений, регистрируются и направляются Заявителям в структурных подразделениях самостоятельно.

Для снятия с контроля обращения сотрудник структурного подразделения в день регистрации прикрепляет сканированную копию ответа в «Исходящий» ЭРК обращения в СЭД и переводит его в состояние «Списание основания», после чего электронная копия ответа поступает в кабинет должностному лицу — автору резолюции для списания «в дело». В случае списания, ЭРК документа поступает в приемную граждан для снятия с контроля. Должностное лицо — автор резолюции может отклонить списание с соответствующим комментарием - поручением. В этом случае обращение

остаётся на контроле до исполнения дополнительной резолюции должностного лица и поступления ЭРК в приемную граждан для снятия с контроля.

2.6.12. Если в обращении содержится просьба Заявителя о возврате документов, прилагаемых к обращению, то они подлежат возврату Заявителю.

2.6.13. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем на рассмотрение в форме электронного документа. Ответ на обращение, поступившее в письменной форме, направляется на почтовый адрес, указанный Заявителем.

В случае если Заявитель в своем обращении просит направить ответ на указанный (-ые) в тексте обращения почтовый и/или электронный адрес, ответ Заявителю необходимо направить на указанный (-ые) адреса, независимо от способа направления обращения.

2.6.14. В случае поступления коллективного обращения ответ на него направляется:

- если в тексте обращения указан конкретный адрес для направления ответа - по указанному адресу с просьбой довести данный ответ до сведения других авторов;

- если в тексте обращения не указан конкретный адрес для направления ответа - каждому автору по адресу указанному в заголовке обращения.

2.6.15. 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 с разъяснением порядка обжалования судебного решения по желанию Заявителя размещается на официальном сайте. В случае поступления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте, Заявителю, направившему обращение, в течение семи дней сообщается электронный адрес сайта, на котором размещен ответ.

2.7. Снятие обращения с контроля

2.7.1. Обращение считается исполненным и снимается с контроля после выполнения заданий, поручений, запросов, сообщения результатов заявителям и заинтересованным организациям или другого документированного подтверждения исполнения в день поступления в приемную граждан информации о снятии с контроля должностным лицом, давшим указание (задание, поручение) по исполнению обращения, или лицом, его замещающим.

2.7.2. Сотрудники приемной граждан при поступлении в папку «Приемная администрации» ЭРК документа в состоянии «Снятие с контроля» снимают с контроля обращение с указанием даты и результата его рассмотрения.

2.8. Представление Заявителю информации о рассмотрении направленного им обращения

2.8.1. Если после направления обращения Заявитель пожелал ознакомиться с документами и материалами, касающимися его рассмотрения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую Федеральным законом тайну, то сотрудники приемной граждан и структурных подразделений на исполнении которых находится обращение, предоставляют Заявителю необходимые документы и материалы.

2.8.2. Справочная информация о рассмотрении обращений предоставляется при личном обращении и (или) по телефону.

2.8.3. Справки представляются по вопросам:

- требований к оформлению обращения;
- мест и графиков личного приема граждан должностными лицами;
- порядка и сроков рассмотрения обращений;
- хода рассмотрения обращения;
- продления срока рассмотрения обращения;
- результата рассмотрения обращения;
- отказа в рассмотрении обращения.

2.8.4. Телефонные звонки принимаются ежедневно с 09.00 до 17.00 час., кроме выходных и праздничных дней, в предпраздничный день - с 09.00 до 16.00 час., обеденный перерыв с 13.00 до 14.00 часов.

При получении запроса по телефону сотрудник приемной граждан:

- называет наименование органа, в который обратился Заявитель;
- предлагает абоненту представиться;
- выслушивает и уточняет, при необходимости, суть вопроса;
- вежливо и корректно дает ответ по существу вопроса.

2.8.5. Информация по рассмотрению обращений размещается на официальном сайте администрации города Южно-Сахалинска в разделе «Состояние заявления/обращения».

2.9. Оформление дела по обращению, хранение

2.9.1. После завершения рассмотрения обращений подлинники обращений и все материалы, относящиеся к рассмотрению, хранятся в приемной граждан.

2.9.2. Обращения и документы, связанные с их рассмотрением, формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел аппарата администрации города.

2.9.3. Оформление дел для архивного хранения осуществляется в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству в администрации города Южно-Сахалинска.

2.10. Контроль и ответственность за нарушение настоящего Положения

2.10.1. Контроль за соблюдением требований к срокам и порядку выполнения процедур, предусмотренным настоящим Положением осуществляют сотрудники приемной граждан.

2.10.2. Исполнитель (руководитель структурного подразделения), соисполнители (в случае рассмотрения обращения несколькими исполнителями) несут персональную ответственность за объективность и всесторонность рассмотрения обращения, соблюдение сроков рассмотрения, своевременность продления сроков рассмотрения, содержание подготовленного ответа, наличие необходимых согласований.

В случае выявления нарушений по результатам проведенных проверок в отношении виновных лиц принимаются меры в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Приложение
к Положению об организации работы
по рассмотрению обращений граждан
в администрации города Южно-Сахалинска

РАСПИСКА

Дана _____
(фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя)
в том, что " __ " _____ 20__ года его (ее) _____
(вид поступившего документа)
(на ____ листах) принято в администрации города Южно-Сахалинска

Телефон для справок _____

(подпись должностного лица, принявшего документы) (И.О.Фамилия)