**РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ**

**ИРКУТСКАЯ ОБЛАСТЬ БОДАЙБИНСКИЙ РАЙОН**

**АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА БОДАЙБО И РАЙОНА**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

14.04.2021 Бодайбо №92-пп

Об утверждении Порядка организации работы с обращениями граждан в Администрации г. Бодайбо и района в новой редакции

В целях систематизации и совершенствования организации работы с обращениями граждан в Администрации г. Бодайбо и района, руководствуясь ст. 31 Устава муниципального образования г. Бодайбо и района,

**ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Утвердить Порядок организации работы с обращениями граждан в Администрации г. Бодайбо и района в новой редакции (прилагается).
2. Признать утратившими силу постановления Администрации г. Бодайбо и района от 08.12.2016 №256-п «Об утверждении порядка организации работы с обращениями граждан в Администрации г. Бодайбо и района», от 12.09.2018 №155-п «О внесении изменений в постановление Администрации г. Бодайбо и района от 08.12.2016 №256-п», от 15.10.2018 №183-пп «О внесении изменений в постановление Администрации г. Бодайбо и района от 08.12.2016 №256-п».
3. Настоящее постановление подлежит официальному опубликованию и размещению на официальном сайте Администрации г. Бодайбо и района в сети Интернет.

**И.о. мэра г. Бодайбо и района И.А. Крицкий**

Утвержден

постановлением Администрации г. Бодайбо и района

От «14» апреля 2021 №92-пп

ПОРЯДОК

ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В

АДМИНИСТРАЦИИ Г. БОДАЙБО И РАЙОНА

Глава 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Порядок организации работы с обращениями граждан в Администрации г. Бодайбо и района (далее - Порядок) регулирует вопросы организации работы с обращениями граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации, федеральным конституционным законом или федеральным законом, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее соответственно - обращения, граждане), в Администрации г. Бодайбо и района (далее Администрация).

2. Порядок распространяется на все обращения, которые подлежат рассмотрению в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации (далее – Федеральный закон № 59-ФЗ).

В случае установления законами и иными нормативными правовыми актами Иркутской области, муниципальными правовыми актами муниципального образования г. Бодайбо и района положений, направленных на защиту права граждан на обращение, в том числе устанавливающих гарантии права граждан на обращение, дополняющих гарантии, установленные Федеральным законом № 59-ФЗ, Порядок применяется в части организации рассмотрения обращений в соответствии с требованиями указанных законов и иных нормативных правовых актов Иркутской области, муниципальных правовых актов муниципального образования г. Бодайбо и района и контроля соблюдения требований указанных законов, иных нормативных правовых актов Иркутской области, муниципальных правовых актов муниципального образования г. Бодайбо и района при рассмотрении обращений.

Требования Порядка по вопросам первичной обработки, организации направления на рассмотрение и контроля соблюдения сроков рассмотрения в части, не урегулированной федеральными конституционными законами, федеральными законами и принимаемыми в соответствии с ними правовыми актами, применяются также в отношении запросов, направляемых в соответствии с Законом Российской Федерации от 27 декабря 1991 года № 2124-1 "О средствах массовой информации", Федеральным законом от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления", жалоб, направляемых в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", а также в отношении иных обращений, порядок и сроки рассмотрения которых установлены федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

3. Настоящий Порядок устанавливает:

порядок работы с обращениями, поступившими в адрес мэра г. Бодайбо и района, первого заместителя мэра г. Бодайбо и района, заместителя мэра г. Бодайбо и района;

общие требования к порядку организации работы с обращениями, поступившими в адрес Администрации;

порядок организации личного приема граждан.

4. Организация рассмотрения обращений в соответствии с настоящим Порядком, контроль соблюдения требований законодательства при рассмотрении обращений и контроль исполнения поручений, данных в рамках рассмотрения обращений, методическое руководство и оказание содействия при работе с обращениями осуществляется управляющим делами через отдел организационной работы Администрации (далее – Отдел).

 5. Организация информационно-телекоммуникационного обеспечения работы с обращениями граждан, направленными в адрес Администрации, ее должностных лиц, осуществляется отделом организационной работы Администрации г. Бодайбо и района, осуществляющим функции оператора информационной системы, с использованием которой осуществляется направление обращений, организация работы с ними и направление ответов на обращения граждан.

6. Ответственность за соблюдение требований законодательства в части организации рассмотрения обращений в Администрации несут сотрудники Отдела в соответствии с их должностными инструкциями, персонально начальник Отдела, а также управляющий делами Администрации.

7. Ответственность за соблюдение требований законодательства в части непосредственного рассмотрения обращения, включая обеспечение своевременного, полного, объективного и всестороннего рассмотрения обращения, принятия по нему предусмотренных законодательством мер по восстановлению и защите прав граждан, соответствия содержания подготавливаемых ответов на обращения требованиям законодательства, нормам и правилам русского языка, требованиям к оформлению ответов на обращения, несут сотрудники Администрации, непосредственно обеспечивавшие рассмотрение обращения, их непосредственные руководители, а также должностные лица Администрации, подготовившие и (или) подписавшие ответ на обращение.

8. Организационное и документационное обеспечение и контроль соблюдения установленного порядка рассмотрения обращений граждан, направленных в адрес структурных подразделений Администрации и их должностных лиц, осуществляются соответствующими структурными подразделениями Администрации.

Глава 2. ПОРЯДОК РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН

9. В соответствии с настоящим Порядком рассматриваются обращения в адрес мэра г. Бодайбо и района, его заместителей, иных должностных лиц Администрации, направленные непосредственно гражданами или направленные по компетенции государственными органами, органами местного самоуправления и их должностными лицами.

Обращения в адрес мэра г. Бодайбо и района, его заместителей, иных должностных лиц Администрации подаются:

1. письменное обращение:

- по почтовому адресу: 666901, г. Бодайбо, ул. Урицкого, д. 33;

- лично через приемную Администрации в рабочие дни в рабочее время по адресу: г. Бодайбо, ул. Урицкого, д. 33, кабинет 300;

1. в форме электронного документа:

через официальный сайт Администрации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу: <http://bodaybo38.ru> в разделе «Обращения»;

1. в устной форме:

- в рабочие дни с 9.00 до 13.00 и с 14.00 до 17.00 на телефон: (839561)5-10-55;

- в ходе личного приема мэром г. Бодайбо и района, его заместителями, иными должностными лицами Администрации.

10. При поступлении входящего телефонного звонка на телефон 8(39561)5-10-55 в приемной Администрации гражданину сообщается:

о том, что его звонок поступил на телефон приемной Администрации г. Бодайбо и района;

о праве гражданина, а также о порядке подачи обращения в устной, письменной форме или в форме электронного документа на имя мэра г. Бодайбо и района, его заместителей и иных должностных лиц Администрации;

о праве гражданина на подачу обращения в адрес органов государственной власти и их должностных лиц, органов местного самоуправления, иных органов, организаций и должностных лиц по вопросу, указанному гражданином и относящемуся к компетенции соответствующего органа, организации, должностного лица с указанием контактных данных указанного органа (адрес, телефон).

Кроме того, гражданину разъясняются положения статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ.

Содержание обращения, предусмотренного настоящим пунктом, кратко формулируется в письменном виде и рассматривается в соответствии с настоящим Порядком.

11. Все поступившие обращения подлежат первичной обработке в Отделе, который в течение трех календарных дней со дня поступления обращения:

1) устанавливает соответствие поступившего обращения требованиям

Федерального закона № 59-ФЗ;

2) определяет, относится ли поступившее обращение к категории обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами, кроме Федерального закона № 59-ФЗ;

3) осуществляет выделение вопросов, изложенных в обращении, и определяет, относится ли решение каждого из изложенных в обращении вопросов к компетенции того должностного лица или органа, указанных в [пункте 9](#P69) настоящего Порядка, которому адресовано обращение;

4) осуществляет регистрацию поступившего обращения.

12. В случае если вопросы, изложенные в обращении, относятся к компетенции того должностного лица или органа, указанных в [пункте 9](#P69) настоящего Порядка, которому адресовано обращение, Отдел в день регистрации обращения передает его на рассмотрение должностному лицу, которому адресовано обращение.

Обращения в адрес мэра г. Бодайбо и района передаются управляющим делами Администрации на рассмотрение мэру г. Бодайбо и района.

13. Обращения, указанные в [пункте 12](#P91) настоящего Порядка, подлежат рассмотрению в порядке и сроки, установленные Федеральным законом № 59-ФЗ, или в порядке и сроки, установленные федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

Отдел обеспечивает контроль соблюдения порядка и сроков рассмотрения обращений, указанных в [пункте 12](#P91) настоящего Порядка.

14. В случае если вопросы, изложенные в обращении, не относятся к компетенции того должностного лица или органа, указанных в [пункте 9](#P69) настоящего Порядка, которому адресовано обращение, или относятся к компетенции нескольких органов или должностных лиц, Отдел в течение семи календарных дней со дня регистрации обращения обеспечивает направление обращения в соответствующие органы и соответствующим должностным лицам, в компетенцию которых входит решение указанных вопросов.

В течение семи календарных дней со дня регистрации обращения Отдел обеспечивает направление гражданину уведомления о направлении обращения по компетенции.

Обращения в части вопросов, не входящих в компетенцию должностного лица или органа, указанного в [пункте 9](#P69) настоящего Порядка, не контролируются в Отделе, за исключением случаев, когда при направлении обращения по компетенции были запрошены документы и материалы о результатах рассмотрения обращения.

15. В целях реализации Федерального закона № 59-ФЗ Отдел самостоятельно обеспечивает:

1) направление обращений, содержащих информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и Губернатору Иркутской области с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения - в течение пяти дней со дня регистрации.

2) возвращение гражданину обращения, в котором обжалуется судебное решение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения - в течение семи календарных дней со дня регистрации обращения;

3) сообщение гражданину, что текст его письменного обращения не поддается прочтению, - в течение семи календарных дней со дня регистрации обращения, если фамилия и почтовый адрес гражданина поддаются прочтению;

4) сообщение гражданину, что текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, - в течение семи календарных дней со дня регистрации обращения;

5) возвращение гражданину поданной им жалобы, если в соответствии с запретом, предусмотренным частью 6 статьи 8 Федерального закона № 59-ФЗ, невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с разъяснением права гражданина обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд - в течение семи календарных дней со дня регистрации обращения.

16. Ответ на обращение, указанное в [пункте 12](#P91) настоящего Порядка, подготавливается ответственным исполнителем, определенным должностным лицом, в адрес которого направлено обращение, за подписью этого должностного лица.

Ответственный исполнитель определяется не позднее двух рабочих дней со дня регистрации обращения. Отдел обеспечивает контроль соблюдения срока определения ответственного исполнителя.

17. Ответ на обращение, по которому определены соисполнители, подготавливается соисполнителями совместно. Соисполнители обязаны направлять ответственному исполнителю исчерпывающую информацию по вопросам, изложенным в обращении, в пределах их компетенции, не позднее истечения первой половины срока рассмотрения обращения, установленного законодательством.

18. Проект ответа на обращение подлежит согласованию в Отделе и передаче на подписание должностному лицу, которому адресовано обращение.

В случае выявления в тексте подписанных ответов орфографических и пунктуационных ошибок, положений, не соответствующих законодательству или свидетельствующих о несоблюдении требования о своевременном, полном, всестороннем и объективном рассмотрении обращения, Отдел в день представления ответа на регистрацию предлагает ответственному исполнителю внести изменения в текст ответа. В случае отказа ответственного исполнителя на внесение изменений в текст ответа Отдел на листе согласования делает отметку о наличии в тексте ответа ошибок и (или) нарушений с указанием названных ошибок и (или) положений законодательства, которые нарушены в тексте ответа.

19. Подписанный ответ на обращение, переданный на регистрацию в день его подписания до 16-00, подлежит регистрации в день передачи на регистрацию.

Лицо, осуществляющее регистрацию подписанного ответа, а также иные лица не имеют права отказывать в регистрации подписанных ответов, делать на них исправления, возвращать их ответственному исполнителю без регистрации.

Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Администрацию или должностному лицу в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Администрацию или должностному лицу в письменной форме.

Отправка ответа по электронной почте и через организации почтовой связи обеспечивается ведущим аналитиком-специалистом Отдела.

Передача ответов лично гражданам обеспечивается Отделом.

20. 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 с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона № 59-ФЗ на официальном сайте Администрации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" по адресу: <http://bodaybo38.ru>.

21. Формирование архивных дел по обращениям осуществляется Отделом после направления уведомлений и ответов на обращения с присоединением к ним оригиналов обращений. Сотрудники Отдела несут персональную ответственность за сохранность документов и дел.

22. Отдел осуществляет анализ содержания поступающих обращений, периодический сбор информационно-статистических данных об обращениях.

23. Сопроводительные документы, которыми обращения направлены по компетенции в адрес мэра г. Бодайбо и района, Администрации, содержащие просьбу о предоставлении результатов рассмотрения обращения (далее соответственно - сопроводительные документы, перенаправленное обращение), подлежат рассмотрению в Отделе.

Регистрация сопроводительных документов осуществляется Отделом тем же регистрационным номером, каким зарегистрировано обращение.

По поручению управляющего делами Администрации отдел, специалист, в компетенцию которого входит решение вопроса, поставленного в перенаправленном обращении, (если решение вопросов, поставленных в перенаправленном обращении, входит в компетенцию Администрации г. Бодайбо и района) обеспечивает подготовку ответа.

Контроль своевременной подготовки ответа и направление письма о результатах рассмотрения обращения в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, которыми направлен сопроводительный документ, осуществляет Отдел.

Регистрация писем о результатах рассмотрения обращения осуществляется Отделом.

Глава 3. ЛИЧНЫЙ ПРИЕМ ГРАЖДАН

24. Личный прием граждан мэром г. Бодайбо и района осуществляется на основании заявления, содержащего вопросы для обсуждения и просьбу о личном приеме, направляемого на имя мэра г. Бодайбо и района в письменной форме или в форме электронного документа.

Личный прием граждан заместителями мэра г. Бодайбо и района, должностными лицами, руководителями структурных подразделений Администрации осуществляется согласно графикам личного приема граждан.

Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

Графики личного приема граждан утверждаются мэром г. Бодайбо и района.

Обеспечение личного приема граждан мэром г. Бодайбо и района, его заместителями, должностными лицами Администрации осуществляется Отделом в соответствии с настоящим Порядком.

Обеспечение личного приема граждан уполномоченными должностными лицами, руководителями структурных подразделений Администрации осуществляется в порядке, устанавливаемом правовыми актами соответствующих структурных подразделений Администрации.

Решение об организации личного приема гражданина мэром г. Бодайбо и района принимается мэром г. Бодайбо и района самостоятельно.

Информация о порядке организации личного приема мэром г. Бодайбо и района и (или) о назначении дня личного приема мэром г. Бодайбо и района по его поручению доводится до гражданина Отделом посредством письменного уведомления.

25. Графики личного приема граждан мэром г. Бодайбо и района, его заместителями подготавливаются Отделом в срок до первого рабочего дня каждого месяца, в котором будет проводиться личный прием граждан.

Отдел обеспечивает публикацию графиков личного приема граждан в газете "Ленский шахтер", а также размещение в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" на официальном сайте Администрации и на стендах в фойе здания по адресу: г. Бодайбо, ул. Урицкого, д. 33 до первого рабочего дня каждого месяца, в котором будет проводиться личный прием граждан.

26. Графики личного приема граждан руководителями структурных подразделений подготавливаются уполномоченными должностными лицами соответствующих структурных подразделений, публикуются в газете "Ленский шахтер", размещаются на официальном сайте соответствующего структурного подразделения в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на стендах по фактическому местонахождению соответствующих структурных подразделений, а также направляются в Отдел в срок до первого рабочего дня каждого месяца, в котором указанными должностными лицами будет проводиться личный прием граждан.

Отдел обеспечивает размещение графиков личного приема руководителями структурных подразделений Администрации на официальном сайте Администрации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и на стенде в фойе здания по адресу: г. Бодайбо, ул. Урицкого, д. 33 до первого рабочего дня каждого месяца, в котором указанными должностными лицами будет проводиться личный прием граждан.

27. Запись граждан на личный прием осуществляется в соответствии с графиками личного приема граждан в первый рабочий день месяца, в котором будет проводиться личный прием граждан, в порядке очередности при личном обращении граждан по адресу: г. Бодайбо, ул. Урицкого, д. 33, кабинеты 300, 304, 306, 402, а также при устном обращении граждан по телефону: 8(39561)5-10-55, 5-00-07, 5-17-02 с 9-00 до13-00 и с 14-00 до 17-00.

Запись граждан на личный прием к мэру г. Бодайбо и района, его заместителям производится ведущим аналитиком-специалистом Отдела, к руководителям структурных подразделений Администрации - уполномоченными должностными лицами соответствующих структурных подразделений по адресу их фактического местонахождения в порядке, устанавливаемом нормативными правовыми актами структурных подразделений Администрации в соответствии с настоящим Порядком.

Запись граждан на личный прием прекращается в порядке очередности при общем количестве записавшихся граждан – восемь человек, а также за три рабочих дня до дня личного приема.

Решение об отказе в записи граждан на личный прием к мэру г. Бодайбо и района, его заместителям, должностным лицам структурных подразделений Администрации принимается Отделом, уполномоченными лицами структурных подразделений в следующих случаях:

решение поставленного гражданином вопроса не входит в компетенцию должностных лиц Администрации, ее структурных подразделений, ведущих личный прием граждан в текущем месяце;

гражданин обжалует судебное решение;

в случае прекращения записи граждан на личный прием при превышении общего количества записавшихся граждан;

в случае истечения установленного срока записи на личный прием;

гражданин имеет признаки наркотического, токсического или алкогольного опьянения.

28. Для осуществления записи на личный прием гражданином представляется следующая информация:

1) фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии);

2) почтовый адрес, по которому может быть направлен ответ о результатах его личного приема;

3) контактный телефон (при наличии);

4) суть обращения гражданина;

5) сведения о документе, подтверждающем наличие у гражданина права на личный прием в первоочередном порядке (при наличии).

29. Личный прием граждан осуществляется в порядке записи в день, указанный в графиках личного приема граждан, по адресу: г. Бодайбо, ул. Урицкого, д. 33, при предъявлении документа, удостоверяющего его личность.

При реализации права, установленного законодательством, на личный прием в первоочередном порядке гражданином представляется документ, подтверждающий наличие у него такого права.

Личный прием граждан должностными лицами структурных подразделений осуществляется по адресу фактического местонахождения соответствующего структурного подразделения Администрации, осуществляющего личный прием граждан, и в день, указанный в графике личного приема граждан, при предъявлении документа, удостоверяющего его личность, в порядке, устанавливаемом нормативным правовым актом соответствующего структурного подразделения.

Личный прием может осуществляться вне помещений, указанных в настоящем пункте, в случае проведения выездного личного приема граждан.

30. В ходе личного приема граждан с письменного согласия гражданина и уведомления должностного лица, осуществляющего личный прием граждан, допускается фиксация личного приема граждан с помощью средств аудио-, видеозаписи.

31. В рамках проведения общероссийского дня приема граждан Отделом обеспечивается не менее чем за две недели до дня его проведения формирование списка должностных лиц Администрации, ее структурных подразделений, которые будут проводить личный прием граждан, размещение указанного списка на информационном стенде в фойе здания по адресу: г. Бодайбо, ул. Урицкого, д. 33 и на официальном сайте Администрации в информационно-коммуникационной сети «Интернет».

И.о.управляющего делами А.В. Гопкалова