Муниципальное образование «Город Биробиджан»
Еврейской автономной области

МЭРИЯ ГОРОДА

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

25.07.2016 № 2234

г. Биробиджан

Об утверждении Положения об организации деятельности по рассмотрению обращений граждан Российской Федерации в мэрии города муниципального образования «Город Биробиджан» Еврейской автономной области

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Уставом муниципального образования «Город Биробиджан» Еврейской автономной области мэрия города
ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемое Положение об организации деятельности по рассмотрению обращений граждан Российской Федерации в мэрии города муниципального образования «Город Биробиджан» Еврейской автономной области.

2. Установить, что:

2.1. Информация об организации деятельности по рассмотрению обращений граждан Российской Федерации в мэрии города муниципального образования «Город Биробиджан» Еврейской автономной области (далее – мэрия города) предоставляется непосредственно в структурных подразделениях мэрии города:

- с использованием средств телефонной связи, каналов передачи данных и обработки информации, электронно-вычислительной техники;

- посредством размещения на официальном интернет-сайте органов местного самоуправления муниципального образования «Город Биробиджан» Еврейской автономной области, публикации в средствах массовой информации.

2.2. Сведения о местонахождении мэра города, первых заместителей главы мэрии города, заместителей главы мэрии города, структурных подразделений мэрии города, полные почтовые адреса, контактные телефоны, телефоны для справок, дни и часы личного приема размещаются:

- на официальном интернет-сайте органов местного самоуправления муниципального образования «Город Биробиджан» Еврейской автономной области (http://www.biradm.ru/);

- на информационных стендах, размещенных в административных зданиях мэрии города, расположенных по следующим адресам:

- ул. Ленина, 29;

- просп. 60-летия СССР, 22;

- ул. Шолом-Алейхема, 25;

- ул. Пионерская, 32а;

- ул. Ленина, 38.

2.3. Мэром города, первыми заместителями главы мэрии города, заместителями главы мэрии города в муниципальном образовании «Город Биробиджан» Еврейской автономной проводятся приемы граждан один раз в месяц.

3. Поручить начальнику организационно-контрольного управления мэрии города ежемесячно в срок до 9-го числа разрабатывать график приема граждан мэром города, первыми заместителями главы мэрии города, заместителями главы мэрии города в муниципальном образовании «Город Биробиджан» Еврейской автономной области.

4. Признать утратившими силу следующие постановления мэрии города:

- от 23.06.2014 № 2219 «Об утверждении Порядка работы с письменными и устными обращениями граждан в мэрии города»;

- от 02.03.2016 № 553 «О внесении изменений в постановление мэрии города от 23.06.2014 № 2219 «Об утверждении Порядка работы с письменными и устными обращениями граждан в мэрии города».

5. Опубликовать настоящее постановление в «Муниципальной информационной газете».

6. Настоящее постановление вступает в силу через один день после дня его официального опубликования.

Мэр города Е.В. Коростелев

УТВЕРЖДЕНО
Постановлением мэрии города
от 25.07.2016 № 2234

Положение
об организации деятельности по рассмотрению обращений граждан Российской Федерации в мэрии города муниципального образования «Город Биробиджан» Еврейской автономной области

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение об организации деятельности по рассмотрению обращений граждан Российской Федерации в мэрии города муниципального образования «Город Биробиджан» Еврейской автономной области (далее – Положение) разработано в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и определяет процедуру приема и рассмотрения обращений граждан, организации личного приема граждан, правила ведения делопроизводства по обращениям граждан, поступившим в адрес мэра города, первых заместителей главы мэрии города, заместителей главы мэрии города.

1.2. Действие настоящего Положения распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом, объединений граждан, в том числе юридических лиц.

1.3. Организация работы по обращениям граждан, поступившим в адрес мэра города, первых заместителей главы мэрии города, заместителей главы мэрии города, осуществляется организационно-контрольным управлением мэрии города.

2. Прием и первичная обработка обращений граждан

2.1. Все письменные обращения граждан, поступившие в адрес мэра города, первых заместителей главы мэрии города, заместителей главы мэрии города, направляются в организационно-контрольное управление мэрии города.

Письменные обращения, поступившие от граждан в адрес мэра города, первых заместителей главы мэрии города, заместителей главы мэрии города, принимаются консультантом общего отдела организационно-контрольного управления мэрии города.

По просьбе гражданина консультантом общего отдела организационно-контрольного управления мэрии города выдается расписка с указанием даты приема обращения, количества принятых листов, номера телефона для

получения информации о регистрации обращения либо делается отметка о приеме обращения гражданина на копии или втором экземпляре принятого обращения.

2.2. При приеме и первичной обработке письменных обращений граждан производится проверка правильности адресования, оформления и адреса доставки обращений граждан, целостности упаковки и после их вскрытия – наличия указанных в обращении вложений.

Конверт, в котором поступило письменное обращение, сохраняется и прилагается к обращению в том случае, когда только по нему можно установить адрес отправителя или время отправки и получения документа (по почтовому штемпелю).

2.3. При обнаружении отсутствия документов или других нарушений, если невозможно их оперативное устранение (документы мятые, подмоченные, рваные и так далее), составляется акт в двух экземплярах. Один экземпляр акта направляется автору обращения.

2.4. На письменные обращения граждан, поступившие с денежными купюрами, ценными бумагами (облигациями, акциями и так далее), подарками, подлинными документами, не упомянутыми гражданином в обращении, составляется акт в двух экземплярах. Один экземпляр акта хранится в организационно-контрольном управлении мэрии города, второй – направляется автору обращения. Денежные купюры, ценные бумаги (облигации, акции и так далее), подарки, подлинные документы возвращаются гражданину переводом, заказным письмом или ценной бандеролью с уведомлением о получении, при этом почтовые расходы относятся на счет гражданина.

2.5. В случае если гражданин вложил в конверт с обращением конверт с наклеенными знаками почтовой оплаты и надписанным адресом, данный конверт может быть использован для отправления ответа гражданину. Чистые конверты с наклеенными знаками почтовой оплаты, вложенные в конверт с обращением, возвращаются гражданину.

2.6. Ошибочно поступившие (не по адресу) обращения направляются адресату, указанному в обращении, а гражданину направляется уведомление о перенаправлении его обращения в соответствии с указанным адресом.

В случае если в обращении не указан адрес доставки, обращение перенаправляется гражданину на адрес, указанный на конверте.

2.7. Обращения с пометкой «Лично» не вскрываются и передаются адресату.

2.8. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится организационно-контрольным управлением мэрии города.

3.Регистрация поступивших обращений граждан

3.1. Регистрация обращений граждан, поступивших в адрес мэра города, первых заместителей главы мэрии города, заместителей главы мэрии города

производится консультантом общего отдела организационно-контрольного управления мэрии города.

3.2. Поступившие обращения учитываются и регистрируются с использованием системы электронного документооборота мэрии города (далее – СЭД). На каждое обращение заполняется регистрационная карточка.

В регистрационной карточке указываются:

- регистрационный номер;

- дата поступления;

- фамилия (в именительном падеже), имя, отчество (последнее – при наличии). Если обращение подписано двумя и более авторами, ставится отметка «коллективное». Общее число авторов указывается в аннотации письма. Такое обращение считается коллективным;

- почтовый адрес заявителя с соблюдением порядка, общепринятого при оформлении почтовой корреспонденции, и (или) адрес электронной почты;

- форма обращения (в письменной форме, в форме электронного документа, в устной форме);

- канал поступления (почта, информационно-телекоммуникационная сеть Интернет, личный прием, факс и так далее). Если обращение гражданина было перенаправлено в адрес мэра города, первых заместителей главы мэрии города, заместителей главы мэрии города из аппарата губернатора и правительства Еврейской автономной области, органов исполнительной власти Еврейской автономной области, формируемых правительством Еврейской автономной области, прокуратуры города Биробиджана и так далее, то указывается, откуда оно поступило, проставляются дата и исходящий номер сопроводительного письма;

- страна отправления;

- кратность поступления (первичное, повторное, неоднократное).

При поступлении повторного либо неоднократного обращения проводится подборка всей предшествующей переписки и на регистрационной карточке обращения ставится пометка «повторное» или «неоднократное»;

- социальное положение гражданина (при наличии). Определяются и отмечаются социальное положение и принадлежность автора обращения к категории граждан, имеющих право на обеспечение мерами социальной поддержки;

- гражданство заявителя (при наличии);

- краткое содержание обращения. Поступившие обращения граждан аннотируются. Аннотация должна быть четкой, краткой, отражать содержание всех вопросов, поставленных в обращении. При этом необходимо, чтобы запись в регистрационной карточке обосновывала адресность направления письма на рассмотрение. Для повторного письма указывается номер и дата поступления предыдущего обращения;

- шифр в соответствии с вопросами, содержащимися в обращении, на основании Типового общероссийского тематического классификатора

обращений граждан, организаций, общественных объединений. Если в письме ставится ряд вопросов, то по каждому из них проставляется соответствующий шифр.

3.3. При регистрации обращения в правом нижнем углу первого листа основного документа проставляется отметка (штамп) с указанием даты регистрации документа и его регистрационного номера. Отметка должна проставляться в свободной от текста части документа. В случае если место, предназначенное для проставления штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

3.4. На пакетах с надписью «Лично» проставляются дата их поступления и учетный номер. Такие пакеты регистрируются по реквизитам, указанным на конверте.

4. Направление обращений граждан на рассмотрение

4.1. Зарегистрированные в организационно-контрольном управлении мэрии города обращения граждан, исходя из их содержания, направляются на рассмотрение мэру города или первым заместителям главы мэрии города, заместителям главы мэрии города в соответствии с распределением их обязанностей.

4.2. Обращения граждан, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию мэрии города, в течение семи дней со дня регистрации направляются с сопроводительным письмом, подписанным начальником организационно-контрольного управления мэрии города, в соответствующие органы государственной власти Еврейской автономной области, органы местного самоуправления муниципальных образований Еврейской автономной области или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

Одновременно гражданину направляется подписанное начальником организационно-контрольного управления мэрии города уведомление о том, куда перенаправлено его обращение.

5. Рассмотрение обращений граждан

5.1. Рассмотрение письменных обращений граждан

5.1.1. На обращения граждан накладывается резолюция.

Резолюция включает:

- фамилию и инициалы исполнителя (исполнителей);
- конкретное содержание поручения;
- срок его исполнения;
- подпись, наложившего резолюцию, и дату.

5.1.2. Резолюция накладывается на регистрационной карточке. В том случае, если поручение по рассмотрению обращения поручено нескольким исполнителям, ответственным за исполнение поручения по рассмотрению обращения считается исполнитель, указанный в резолюции первым.

5.1.3. В тексте поручения может быть указание «Срочно» или «Оперативно», которое предусматривает его исполнение в течение 3 или 10 дней соответственно.

5.1.4. После наложения резолюции обращение возвращается в организационно-контрольное управление мэрии города, где в электронную карточку СЭД заносятся фамилия и инициалы исполнителя, проставляется дата окончания срока исполнения и отметка о постановке исполнения поручения на контроль.

После внесения сведений в электронную карточку документ передается согласно резолюции на исполнение посредством СЭД и на бумажном носителе.

5.1.5. В случае направления гражданину ответа на обращение в адрес мэра города, подписанного первым заместителем главы мэрии города либо заместителем главы мэрии города в соответствии с распределением их обязанностей, в письме указывается, что обращение рассмотрено по поручению мэра города.

5.2. Личный прием граждан

5.2.1. Личный прием граждан мэром города, первыми заместителями главы мэрии города, заместителями главы мэрии города осуществляется в соответствии с графиком приема граждан, утверждаемым мэром города.

Организация личного приема граждан осуществляется организационно-контрольным управлением мэрии города.

5.2.2. Личный прием граждан ведется:

- мэром города;
- первыми заместителями главы мэрии города;
- заместителями главы мэрии города.

Личный прием граждан мэром города, первыми заместителями главы мэрии города, заместителями главы мэрии города проводится в приемной по обращения граждан, расположенной по адресу: г. Биробиджан, ул. Ленина, 38.

5.2.3. Запись на прием к мэру города, первым заместителями главы мэрии города, заместителям главы мэрии города осуществляет консультант общего отдела организационно-контрольного управления мэрии города ежедневно с 09.00 до 13.00 часов и с 14.00 до 18.00 часов (кроме выходных и праздничных дней).

6. Подготовка и оформление ответов на обращения граждан

6.1. Ответы на обращения граждан подписывает должностное лицо, наложившее резолюцию, в случае его отсутствия – лицо, его замещающее.

6.2. Ответы гражданам, ответы на поручения о рассмотрении обращений граждан печатаются на бланках установленной формы в соответствии с Правилами оформления документов в мэрии города.

6.3. После регистрации ответа консультант общего отдела организационно-контрольного управления мэрии города направляет его автору обращения почтовым отправлением либо по электронной почте. В электронной карточке документа указывается дата его исполнения и результат рассмотрения.

6.4. По просьбе гражданина ответ может быть передан ему лично в руки с отметкой об этом на копии представляемого ответа, при этом ответ также в обязательном порядке должен быть направлен гражданину почтовым отправлением либо посредством электронного уведомления.

6.5. Приложенные к обращению гражданина подлинники документов, присланные им, остаются в деле, если в обращении не содержится просьба об их возврате.

7. Сроки рассмотрения обращений граждан

7.1. Обращения граждан, поступившие в адрес мэра города, первых заместителей главы мэрии города, заместителей главы мэрии города, подлежат рассмотрению в сроки, установленные Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», либо в срок, указанный в резолюции, наложенной на обращении.

7.2. В случае если обращение гражданина, поступившее в структурное подразделение мэрии города, направлено, по мнению его руководителя, не по принадлежности, он в срок не позднее 2 дней со дня получения обращения гражданина обязан обратиться к должностному лицу, наложившему соответствующую резолюцию, с информацией о том, куда (кому), по его мнению, следует направить данное обращение гражданина.

7.3. Руководители структурного подразделения мэрии города, являющиеся соисполнителями по обращениям граждан, не позднее 7 рабочих дней до истечения срока исполнения поручения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа гражданину.

8. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан

8.1. Все поступившие в адрес мэра города, первых заместителей главы мэрии города, заместителей главы мэрии города обращения находятся на контроле у должностного лица, наложившего резолюцию.

8.2. Контроль за своевременным рассмотрением обращений граждан осуществляется консультантом организационно-контрольного управления мэрии города и включает:

- постановку поручений должностного лица, наложившего резолюцию, по обращениям граждан на контроль;
- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений граждан;
- подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям граждан;
- подготовку и обобщение данных о содержании поручений по обращениям граждан и сроках их исполнения;
- контроль всех поступивших обращений граждан, требующих разрешения поставленных в них вопросов;
- снятие обращений граждан с контроля.

8.3. Постановка обращения гражданина на контроль осуществляется в соответствии с резолюцией.

На контрольном обращении проставляется штамп с указанием контрольного срока исполнения документа, но не более 25 дней со дня регистрации данного обращения.

8.4. В случае если в полученном на обращение гражданина ответе указывается, что вопрос, поставленный гражданином, будет решен в течение определенного периода времени, такое обращение ставится на дополнительный контроль, о чем направляется уведомление гражданину.

8.5. После завершения рассмотрения обращения гражданина и оформления ответа все материалы, относящиеся к его рассмотрению, передаются консультанту организационно-контрольного управления мэрии города.

8.6. В случае если установленный срок подготовки ответа истек, ответственному исполнителю по рассмотрению обращения гражданина консультантом организационно-контрольного управления мэрии города направляется напоминание о нарушении сроков рассмотрения обращения гражданина.

При отсутствии ответа на обращение гражданина после напоминания начальник организационно-контрольного управления мэрии города докладывает об этом мэру города.