



АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА КУЗНЕЦКА ПЕНЗЕНСКОЙ ОБЛАСТИ

РАСПОРЯЖЕНИЕ

от 04.04.2019 № 387
г. Кузнецк

О Порядке делопроизводства по обращениям граждан в администрации города Кузнецка

В целях совершенствования правил ведения делопроизводства по обращениям граждан в администрации города Кузнецка:

1. Обращения граждан подлежат рассмотрению в порядке и сроки, установленные Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

2. Делопроизводство по работе с обращениями граждан в администрации города Кузнецка ведется отдельно от других видов делопроизводства.

3. Глава администрации города Кузнецка назначает уполномоченное лицо, ответственное за учет, порядок рассмотрения, контроль и хранение обращений граждан в администрации города Кузнецка.

4. Работники аппарата администрации города Кузнецка, отраслевого (функционального) органа администрации города Кузнецка, работающие с обращениями граждан, несут ответственность за сохранность находящихся у них документов, за своевременность и полноту подготовки ответов заявителям по обращениям граждан, находящихся у них на рассмотрении.

Ответы на письменные обращения граждан, обращения в форме электронного документа, устные обращения, поступившие в ходе личного приема, по которым требуется письменный ответ, готовятся в письменном виде в доступной форме. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко. При составлении ответа по рассмотрению обращения граждан необходимо соблюдать следующие требования:

- в тексте должно быть кратко изложено содержание обращения с указанием фамилии, имени, отчества заявителя;

- ответ следует строить отдельно по каждому рассмотренному вопросу, если в обращении гражданина содержится несколько вопросов (абзацы нумеруются арабскими цифрами и начинаются подзаголовком, отражающим сущность поставленного вопроса);

- в ответе должно быть сообщено о результатах проверки вскрытых недостатков по каждому вопросу и о мерах по их устранению;
- при подтверждении фактов, изложенных в обращении, в ответе следует указывать, какие меры приняты к виновным должностным лицам;
- при отказе необходимо представить аргументированные разъяснения, ссылаясь на соответствующие нормативно-правовые акты.

В ответах на обращения граждан не допускается:

- взаимоисключающая по содержанию информация;
- формальный подход к решению поставленных в обращении вопросов;
- отсутствие информации о мерах, принятых с целью устранения выявленных недостатков;
- отсутствие аргументов в пользу изложенной позиции, если она противоречит доводам заявителя;
- отсутствие информации о результатах рассмотрения хотя бы одного из поставленных в обращении вопросов;
- отсутствие информации о продлении сроков рассмотрения (если таковое имеется) с сообщением об этом авторам обращения.

В ответах по коллективным обращениям указывается, кому именно из авторов дан ответ.

Ответы на обращения, поступившие в адрес Главы администрации города Кузнецка, подписывает Глава администрации города Кузнецка или лицо, на то уполномоченное Главой администрации города Кузнецка указанием по исполнению (резолуцией).

Ответы на обращения, поступившие в адрес первого заместителя главы администрации города Кузнецка, заместителей главы администрации главы администрации города Кузнецка, подписывает соответственно первый заместитель главы администрации города Кузнецка, заместители главы администрации города Кузнецка или лицо, на то уполномоченное первым заместителем главы администрации города Кузнецка, заместителями главы администрации города Кузнецка указанием по исполнению (резолуцией).

Рассмотрение письменных обращений, обращений в форме электронного документа, устных обращений, поступивших в ходе личного приема, по которым требуется подготовка письменного ответа, не может считаться законченным на основании справки или ответа, в котором сообщается о предполагаемых мерах по решению поставленных автором вопросов или содержатся заверения и обещания. Работа с обращением гражданина прекращается, если приняты необходимые меры, дан аргументированный письменный ответ.

5. Прием письменных обращений граждан в адрес Главы администрации города Кузнецка производит специалист отдела делопроизводства администрации города Кузнецка.

Прием письменных обращений граждан в адрес первого заместителя главы администрации города Кузнецка, заместителей главы администрации города Кузнецка производится специалистами, уполномоченными первым заместителем главы администрации города Кузнецка, заместителями главы администрации города Кузнецка.

По просьбе обратившегося гражданина ему выдается расписка с указанием даты приема обращения, количества принятых листов, подписи принявшего обращение и сообщается телефон для справок по обращениям граждан в соответствии с приложением №1.

На обращении, в правом нижнем углу первой страницы, проставляется регистрационный штамп. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем прочтение обращения.

Письменные обращения граждан, поступившие в администрацию города Кузнецка, регистрируются в отдельном журнале для регистрации письменных обращений.

Регистрация поступивших в адрес Главы администрации города Кузнецка письменных обращений граждан осуществляется специалистом отдела делопроизводства администрации города Кузнецка в электронном журнале системы электронного документооборота и делопроизводства на платформе Lotus Domino/Notes. При регистрации обращений проставляется (-ются) код (-ы) вопроса (-ов) в соответствии типовым общероссийским тематическим классификатором обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц (в актуальной редакции). Электронный образ обращения путем сканирования вносится в систему электронного документооборота и делопроизводства на платформе Lotus Domino/Notes.

При регистрации обращению присваивается регистрационный номер, который состоит из начальной буквы фамилии автора, порядкового номера поступившего письма по журналу. Нумерация обращений граждан при регистрации ведется в пределах календарного года.

При регистрации коллективного обращения в регистрационном номере ставятся начальные буквы «Кол». Если письмо подписано двумя и более заявителями, то регистрируются первый или автор, в адрес которого просят направить ответ. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, при регистрации такого обращения в регистрационном номере ставятся начальные буквы «Ан».

При регистрации письменных обращений граждан на имя первого заместителя главы администрации города Кузнецка, заместителей главы администрации города Кузнецка присваиваются регистрационные номера, которые состоят из порядкового номера поступившего письма по журналу и выбранного буквенного сокращения.

После регистрации на поступившие обращения заполняется регистрационно-контрольная карточка установленного образца в соответствии с приложением №2. К письменным обращениям на имя Главы администрации города Кузнецка прикрепляется регистрационно-контрольная карточка, которая распечатывается из системы электронного документооборота и делопроизводства на платформе Lotus Domino/Notes.

Рассмотрение, передача на исполнение незарегистрированных письменных обращений не допускается.

Указание об исполнении обращения гражданина дается Главой администрации города Кузнецка, первым заместителем главы администрации города Кузнецка, заместителями главы администрации города Кузнецка в форме резолюции, которая заносится в регистрационно-контрольную карточку. Специалистом отдела делопроизводства администрации города Кузнецка резолюция Главы администрации города Кузнецка вносится в систему электронного документооборота и делопроизводства на платформе Lotus Domino/Notes.

В случае если в резолюции Главы администрации, первого заместителя главы администрации города Кузнецка, заместителя главы администрации города Кузнецка рассмотрение обращения поручено нескольким исполнителям и не определён ответственный исполнитель, подготовку ответа осуществляет исполнитель, указанный в резолюции первым.

На бланке письма заявителю указывается исходящий номер, дата отправления, ссылка на регистрационный номер, дата поступления в администрацию города.

Исходящий номер ответа состоит из регистрационного номера обращения.

Контроль за исполнением письменных обращений граждан ведется по регистрационно-контрольным карточкам и с использованием системы электронного документооборота и делопроизводства на платформе Lotus Domino/Notes.

Обращения граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их решением, формируются в отдельные дела установленной формы по мере их поступления. Документы в них располагаются в хронологическом порядке.

6. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

В ходе личного приема граждан содержание устного обращения заносится в регистрационно-контрольную карточку в соответствии с приложением № 3.

Устные обращения граждан, поступившие в ходе личного приема, регистрируются в отдельном журнале для регистрации устных обращений граждан, поступивших в ходе личного приема.

Регистрация поступивших в адрес Главы администрации города Кузнецка устных обращений граждан осуществляется специалистом отдела делопроизводства администрации города Кузнецка в электронном журнале системы электронного документооборота и делопроизводства на платформе Lotus Domino/Notes. При регистрации обращений проставляется (-ются) код (-ы) вопроса (-ов) в соответствии типовым общероссийским тематическим классификатором обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц (в актуальной редакции). Электронный образ обращения (регистрационно-контрольной карточки) путем сканирования вносится в систему электронного документооборота и делопроизводства на платформе Lotus Domino/Notes.

При регистрации обращению присваивается регистрационный номер, который состоит из букв «ЛП», порядкового номера регистрации устного

обращения. Нумерация обращений граждан при регистрации ведется в пределах календарного года.

При регистрации устных обращений граждан на имя первого заместителя главы администрации города Кузнецка, заместителей главы администрации города Кузнецка присваиваются регистрационные номера, которые состоят из букв «ЛП» с добавлением первой буквы фамилии соответственно первого заместителя главы администрации города Кузнецка, заместителя главы администрации города Кузнецка и порядкового номера регистрации устного обращения по журналу.

Рассмотрение, передача на исполнение незарегистрированных устных обращений не допускается.

Если гражданин согласен с устным ответом, данным ему в ходе личного приема, и ему не требуется письменный ответ, он ставит свою подпись в соответствующей графе регистрационно-контрольной карточки в соответствии с приложением № 3. При отсутствии такой подписи дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Указание об исполнении обращения гражданина дается должностным лицом, проводившим прием, в форме резолюции, которая заносится в регистрационно-контрольную карточку.

Зарегистрированные устные обращения граждан (копии) вместе с одним экземпляром регистрационно-контрольной карточки в соответствии с резолюцией должностного лица, проводившего прием, направляются исполнителям для рассмотрения. Специалистом отдела делопроизводства администрации города Кузнецка резолюция Главы администрации города Кузнецка вносится в систему электронного документооборота и делопроизводства на платформе Lotus Domino/Notes.

В случае если в резолюции должностного лица, проводившего прием, рассмотрение обращения поручено нескольким исполнителям и не определен ответственный исполнитель, подготовку ответа осуществляет исполнитель, указанный в резолюции первым.

На бланке письма заявителю указывается исходящий номер, дата отправления, ссылка на регистрационный номер, дата поступления в администрацию города.

Исходящий номер ответа состоит из регистрационного номера обращения.

Контроль за исполнением устных обращений граждан ведется по регистрационно-контрольным карточкам и с использованием системы электронного документооборота и делопроизводства на платформе Lotus Domino/Notes.

Обращения граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их решением, формируются в отдельные дела установленной формы по мере их поступления. Документы в них располагаются в хронологическом порядке.

7. Работу Интернет-приемной Главы администрации города Кузнецка организует пресс-служба администрации города Кузнецка.

Обращения в форме электронного документа, поступившие в Интернет-приемную Главы администрации города Кузнецка, регистрируются специалистом пресс-службы администрации города Кузнецка в журнале

регистрации обращений граждан, поступивших в Интернет-приемную Главы администрации города Кузнецка.

В журнале указываются фамилия и инициалы заявителя, его почтовый адрес (если таковые имеются) и адрес его электронной почты.

При регистрации обращению присваивается регистрационный номер, который состоит из букв «ИП», порядкового номера регистрации обращения по журналу. Нумерация обращений граждан при регистрации ведется в пределах календарного года.

После регистрации на поступившие обращения заполняется регистрационно-контрольная карточка установленного образца в соответствии с приложением № 2.

Рассмотрение, передача на исполнение незарегистрированных обращений не допускается.

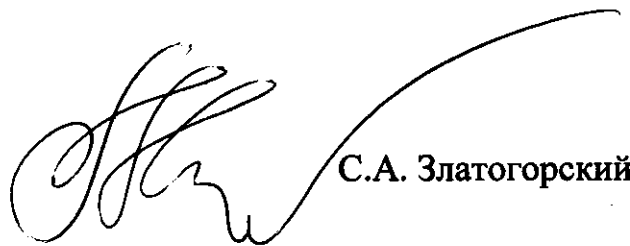
Обращение граждан в форме электронного документа, поступившее в Интернет-приемную Главы администрации города Кузнецка, подлежит рассмотрению в установленном действующим законодательством порядке рассмотрения письменных обращений граждан.

8. Ответственность за своевременное рассмотрение письменных и устных обращений граждан несут исполнители, которым направлены обращения на рассмотрение и подготовку ответа.

Правила ведения делопроизводства по обращениям граждан обязательны для структурных подразделений администрации города Кузнецка, отраслевого (функционального) органа администрации города Кузнецка.

9. Распоряжение Главы администрации города Кузнецка от 17.10.2007 № 80-р «О Порядке делопроизводства по обращениям граждан в администрации города Кузнецка» (с последующими изменениями) считать утратившим силу.

Глава администрации города Кузнецка



С.А. Златогорский

РАСПИСКА

Дана _____

(Ф.И.О. заявителя указывается полностью)

в том, что " ____ " _____ 201__ года его (ее) письменное
обращение поступило в администрацию города Кузнецка
на _____ листах, _____ фото.

Телефон для справок: _____

Должность уполномоченного по работе с обращениями граждан
администрации

(Ф.И.О. специалиста, подпись)

Заместитель главы
администрации города Кузнецка

Пастушкова

Л.Н. Пастушкова

Администрация города Кузнецка
Регистрационно-контрольная карточка

Автор: *вписывается фамилия (полное), имя, отчество (инициалы), в случае если обращение коллективное указываются две первые фамилии и общее количество подписей*

Адрес: *указывается адрес (полностью) заявителя(лей)*

Предыдущие обращения: *указывается дата, №*

Вид документа: *указывается один из видов (предложение, заявление, жалоба)*

Корреспондент: *указывается форма обращения (личное, коллективное; если обращение направлено из федерального органа государственной власти, органа власти Пензенской области, указывается адресант)*

Дата и индекс регистрации: *указывается дата регистрации, №*

Краткое содержание: *указывается краткое содержание обращения с учетом характера вопроса*

Ответственный исполнитель: *указывается фамилия (полностью), имя и отчество (инициалы) должностного лица*

Резолюция: *указывается резолюция должностного лица*

Срок исполнения *указывается срок исполнения*

Роспись и дата получения письма на исполнение: *ставится подпись лица, принявшего обращение на рассмотрение, указывается дата*

Ход исполнения

Дата	Исполнитель, принявший обращение на рассмотрение	Отметка о промежуточном ответе: дата, индекс, содержание	Контрольны е отметки
	указывается исполнитель, которому направлено обращение на рассмотрение	указывается информация о промежуточном ответе: дата, индекс, содержание или краткое объяснение при напоминании	

Дата и индекс окончательного ответа:

Адресат:

Результат рассмотрения:

С контроля снял: *ставится подпись*

Заместитель главы
администрации города Кузнецка

Пастушкова

Л.Н. Пастушкова

ПРИЁМ <i>должность лица, ведущего прием</i>	
РЕГИСТРАЦИОННО - КОНТРОЛЬНАЯ КАРТОЧКА №	
Автор:	
Адрес:	
Тип документа:	устное обращение
Вид обращения:	личный прием
Дата и индекс регистрации:	
Краткое содержание (с учетом характера вопросов):	
Ответственный исполнитель или фамилия ведущего прием:	
Резолюция:	
Срок исполнения:	

Даю согласие на обработку моих персональных данных _____

