

Приложение  
к постановлению администрации  
города Мурманска  
от 26.07.2022 № 2089

**Порядок работы с обращениями граждан  
в администрации города Мурманска**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящий порядок работы с обращениями граждан в администрации города Мурманска (далее – Порядок) устанавливает требования к организации работы по обращениям граждан (далее – заявители), поступившим в администрацию города Мурманска (далее – обращение).

1.2. Понятия, используемые в настоящем Порядке, применяются в значении, определенном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон № 59-ФЗ).

**2. Прием, регистрация, направление на рассмотрение обращений**

2.1. В администрации города Мурманска (далее – администрация) делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства и осуществляется отделом по работе с обращениями граждан и организации предоставления муниципальных услуг администрации города Мурманска (далее – Отдел).

2.2. Письменные обращения, переданные главе администрации города Мурманска (далее – глава администрации) на встречах с гражданами, подлежат передаче в Отдел на следующий рабочий день после встречи для регистрации и организации рассмотрения.

2.3. Обращения, содержащие аудиозаписи и (или) видеозаписи, ссылку (гиперссылку) на контент интернет-сайтов, являющихся хранилищем файлов аудиозаписей и видеозаписей, иных информационных файлов, рассматриваются при наличии изложения сути заявления, жалобы в письменном виде или в форме электронного документа.

2.4. Прием письменных обращений производится муниципальными служащими Отдела по адресу: г. Мурманск, пр. Ленина, д. 75, З подъезд, каб. 106. При приеме письменного обращения по просьбе заявителя при наличии копии обращения проставляется штамп с датой и подписью лица, принявшего обращение.

2.5. Обращения в форме электронного документа направляются путем заполнения специальной формы сервиса «Интернет-приемная» на официальном сайте администрации <https://www.citymurmansk.ru/obrasheniya> в сети Интернет.

Обращения, поступившие в форме электронного документа, подлежат рассмотрению в порядке, установленном для рассмотрения письменных обращений.

2.6. Обращения, поступившие в администрацию, регистрируются в Отделе в автоматизированной системе электронного документооборота IBM Lotus Notes «Обращения граждан» (далее – ЭБД «Обращения граждан»). При регистрации в ЭБД «Обращения граждан» заполняется регистрационно-контрольная карточка с приложением электронного образа документа и почтового конверта (при наличии).

2.7. В Отделе осуществляется предварительное рассмотрение обращений, которое предполагает ознакомление с содержанием обращения; составление краткого содержания обращения; определение вопросов, содержащихся в обращении; определение соответствующих структурных подразделений администрации города Мурманска (далее – Исполнители), которым может быть поручено рассмотрение обращения по существу поставленных в нем вопросов.

2.8. По результатам предварительного рассмотрения в соответствии с муниципальным правовым актом, которым распределены обязанности и полномочия между главой администрации и заместителями главы администрации города Мурманска (далее – заместитель главы администрации), должностными инструкциями Отдел готовит одно из следующих предложений по рассмотрению обращения:

1) о рассмотрении обращения по существу и подготовке ответа Исполнителем за подписью главы администрации, первого заместителя (заместителей) главы администрации;

2) о направлении обращения для рассмотрения и ответа Исполнителю, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, о чем Отдел уведомляет гражданина, направившего обращение;

3) о направлении обращения на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ;

4) о направлении обращения, содержащего информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ;

5) о возврате обращения гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд в случае, 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;

6) об оставлении обращения без ответа по существу поставленных в нем вопросов и письменном сообщении гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом, если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

7) о направлении сообщения гражданину, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению, а текст обращения не поддается прочтению;

8) об уведомлении гражданина о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с ним по данному вопросу, если в обращении 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;

9) о направлении гражданину сообщения о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, в связи с недопустимостью разглашения таких сведений;

10) о направлении обращения в государственный орган в соответствии с его компетенцией, если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершающем или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, при этом в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

11) о списании обращения в дело в случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

12) об оставлении обращения без ответа и ненаправлении его в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией и направлении гражданину соответствующего сообщения, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению, в случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, а также если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы;

13) о сообщении гражданину, направившему обращение, электронного адреса официального сайта администрации города Мурманска в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, на котором размещен ответ на вопрос, если в обращении поставлен вопрос ответ, на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ на официальном сайте администрации города Мурманска в информационно-телекоммуникационной сети Интернет;

14) о возвращении обращения, если в нем обжалуется судебное решение с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

2.9. Предложение Отдела оформляется в виде проекта резолюции.

2.10. Направление обращения главе администрации, первому заместителю (заместителям) главы администрации с подготовленным предложением о рассмотрении обращения по существу поставленных в нем вопросов и проектом резолюции осуществляется в ЭБД «Обращения граждан» в соответствии с муниципальным правовым актом, которым распределены обязанности и полномочия между главой администрации и заместителями главы, и должностными инструкциями.

2.11. Глава администрации, первый заместитель (заместители) главы администрации утверждают, отклоняют или вносят изменения в проект резолюции.

2.12. При наличии в резолюции нескольких Исполнителей, ответственным за исполнение считается Исполнитель, указанный первым (далее – Ответственный исполнитель).

2.13. Изменение Ответственного исполнителя или Исполнителей производится Отделом в течение трех рабочих дней с даты регистрации обращения.

### 3. Требования к согласованию, подписанию, регистрации ответов на обращения

3.1. Подготовленный ответ на обращение:

- оформляется в электронной форме;

- согласовывается в ЭБД «Обращения граждан» с первым заместителем (заместителями) главы администрации, которые участвовали в рассмотрении обращения и назначении Исполнителей документа.

- глава администрации, первый заместитель (заместители) главы администрации подписывают ответ на обращение в электронной форме в ЭБД «Обращения граждан» (цифровая подпись) или на бумажном носителе.

3.2. Подписанный электронной подписью ответ на обращение оформляется на бумажном носителе в Отделе в день подписания.

3.3. Ответы на обращения регистрируются не позднее одного рабочего дня со дня подписания.

3.4. Ответ на обращение в срок не позднее одного рабочего дня, следующего за днем регистрации ответа, отправляется заявителю Отделом с формированием реестра отправки документов.

3.5. В случае подписания ответа на обращение на бумажном носителе сканированный образ документа вносится в регистрационно-контрольную карточку не позднее одного рабочего дня с даты отправки.

3.6. При отправке электронной корреспонденции протокол отправки электронной почты вводится в регистрационную карточку ЭБД «Обращения граждан» не позднее одного рабочего дня со дня отправки ответа.

3.7. Ознакомление заявителя с документами и материалами, касающимися рассмотрения его обращения, 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, осуществляется на основании письменного заявления с указанием номера обращения или иной информации, достаточной для идентификации обращения при предъявлении документа, удостоверяющего личность заявителя, а в случае ознакомления представителя заявителя – документа, подтверждающего полномочия представителя.

3.8. В случае необходимости или по просьбе заявителя ответ на обращение выдается лично заявителю либо его представителю, при этом заявитель либо его представитель на копии документа делает отметку «Документы получены на \_\_ листах», проставляет дату и подпись.

Сканированный образ ответа на обращение с отметкой о получении вносится в регистрационную карточку ЭБД «Обращения граждан».

#### 4. Контроль за соблюдением порядка работы с обращениями граждан

4.1. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений осуществляет Отдел.

4.2. В целях недопущения нарушений сроков рассмотрения обращений, за семь дней до истечения срока муниципальным служащим Отдела ответственному Исполнителю направляется напоминание об истечении установленного срока исполнения обращения.

4.3. Функцию снятия с контроля обращений в ЭБД «Обращения граждан» осуществляет Отдел в течение двух рабочих дней после подписания ответов на обращения на основании документального подтверждения исполнения документов.

---