

Приложение
к постановлению администрации
города Мурманска
от 22.11.2022 № 3640

Инструкция
по работе с обращениями граждан в администрации города Мурманска

г. Мурманск
2022

1. Общие положения

1.1. Настоящая Инструкция по работе с обращениями граждан в администрации города Мурманска (далее – Инструкция и Администрация соответственно) и структурных подразделениях администрации города Мурманска со статусом юридического лица (далее - Структурное подразделение) устанавливает порядок работы Администрации и Структурных подразделений (далее – администрация города Мурманска) с обращениями граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, обращениями и запросами должностных лиц, в том числе органов прокуратуры, осуществляющих надзор за исполнением действующих на территории Российской Федерации законов, требований прокурора, связанных с рассмотрением обращений граждан, поступивших в администрацию города Мурманска, а также порядок приема граждан в администрации города Мурманска, является правовым актом.

1.2. Действие настоящей Инструкции распространяется на обращения, поступившие в Администрацию, главе Администрации, заместителям главы Администрации, а также на обращения, поступившие в Структурные подразделения, руководителям Структурных подразделений.

2. Основные термины и понятия

Основные термины, используемые в настоящей Инструкции, применяются в значениях, определенных Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации» (далее – 59-ФЗ).

Кроме того, в настоящей Инструкции используются следующие понятия:

1) заявитель – гражданин Российской Федерации, иностранный гражданин и лицо без гражданства, направившие обращение в Администрацию, в адрес должностных лиц Администрации или в Структурное подразделение, в адрес должностных лиц Структурного подразделения;

2) коллективное обращение – обращение двух и (или) более заявителей;

3) уведомление – официальный документ, направляемый заявителю о переадресации его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

4) инициативный документ – документ, послуживший основанием для начала или возобновления рассмотрения какого-либо вопроса по обращению гражданина и формирования по нему дела;

5) запрос – запросы государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц о предоставлении информации по рассмотрению обращений граждан в рамках 59-ФЗ;

6) требования прокурора – требования, вытекающие из его полномочий, предусмотренных Федеральным законом от 17.01.1992 № 2202-1 «О прокуратуре

Российской Федерации» (далее – Закон о прокуратуре), связанные с рассмотрением обращений граждан;

7) исполнители – Администрация, Структурные подразделения;

8) корреспондент – организация, государственные органы, органы местного самоуправления или должностные лица, органы, осуществляющие надзор, направившие в Администрацию или Структурное подразделение обращение, запрос, требование прокурора.

3. Прием и регистрация обращений, запросов, требований прокурора

3.1. В Администрации делопроизводство по обращениям, запросам, требованиям прокурора осуществляется отделом по работе с обращениями граждан и организации предоставления муниципальных услуг администрации города Мурманска (далее – Отдел).

3.1.1. Письменные обращения, переданные главе Администрации на встречах с гражданами, подлежат передаче в Отдел на следующий рабочий день после встречи для регистрации и организации рассмотрения.

3.1.2. 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.

3.1.3. Прием письменных обращений, направленных в Администрацию, должностному лицу Администрации, производится муниципальными служащими Отдела по адресу: город Мурманск, проспект Ленина, дом 75, 3 подъезд, кабинет 106.

3.1.4. Обращения в форме электронного документа направляются в Администрацию 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 регистрации и рассмотрению в порядке, установленном разделами 3, 4, 5 настоящей Инструкции.

3.1.5. Обращения, запросы, требования прокурора, поступившие в Структурное подразделение, проходят прием и регистрацию в Структурном подразделении.

3.1.6. При приеме обращения, доставленного заявителем лично или его представителем в Администрацию или Структурное подразделение, муниципальный служащий Администрации или Структурного подразделения, отвечающий за прием обращений в Администрации или Структурном подразделении, совершает следующие действия:

- проверяет наличие в обращении наименования Администрации или Структурного подразделения либо фамилии, имени, отчества (последнее – при

наличии) должностного лица Администрации или Структурного подразделения, а также фамилии, имени, отчества (последнее – при наличии) заявителя, его почтового или электронного адреса, личной подписи и даты;

- разъясняет заявителю в устной форме порядок регистрации обращения и его рассмотрения;

- при приеме письменного обращения по просьбе заявителя при наличии копии обращения проставляет штамп о приеме обращения согласно приложению № 1 к настоящей Инструкции.

3.1.7. В день получения в Отделе или Структурном подразделении обращения, поступившего посредством почтовой корреспонденции, муниципальный служащий Отдела или Структурного подразделения, отвечающий за прием обращений:

- проверяет правильность адресации обращения;
- проверяет наличие обращения и приложений к нему в почтовом конверте;
- склеивает документы в случае, если их целостность нарушена;
- при наличии приложенных к обращению документов прикрепляет их к обращению.

3.1.8. При отсутствии в почтовом конверте текста обращения и (или) указанных в обращении приложений муниципальный служащий Отдела или Структурного подразделения, ответственный за регистрацию поступающих обращений:

- в случае поступления почтового отправления без текста обращения и (или) приложений к обращению составляет в присутствии второго муниципального служащего Отдела или Структурного подразделения акт об отсутствии вложений в почтовом отправлении согласно приложению № 2 к настоящей Инструкции;

- регистрирует акт об отсутствии вложений в почтовом отправлении в журнале регистрации поступивших почтовых отправлений без вложений и прилагает его к имеющемуся или почтовому конверту, или обращению, или приложению;

- на имя адресата направляет копию акта об отсутствии вложений в почтовом отправлении.

3.1.9. Муниципальный служащий Администрации или Структурного подразделения, ответственный за отправку почтовой корреспонденции, в день подписания акта об отсутствии вложений в почтовом отправлении на имя адресата регистрирует и направляет акт об отсутствии вложений в почтовом отправлении.

3.1.10. При приеме обращения через официальный сайт Администрации в сети Интернет или по электронной почте Администрации муниципальный служащий Отдела, ответственный за прием обращений:

- выводит текст обращения на бумажный носитель, а также приложения (при наличии);

- проверяет правильность адресации обращения;
- при наличии приложений прикрепляет их к обращению.

3.1.11. Результатом приема обращения, запроса, требования прокурора является подготовка его к регистрации.

3.2. Обращения, запросы, требования прокурора, поступившие в Администрацию или Структурное подразделение, прошедшие процедуру приема, подлежат обязательной регистрации и регистрируются в автоматизированной системе электронного документооборота IBM Lotus Notes «Обращения граждан» (далее – СЭД «Обращения граждан»). При регистрации в СЭД «Обращения граждан» в электронном виде заполняется регистрационно-контрольная карточка (далее – РКК) с приложением электронного образа полученного документа и почтового конверта (при наличии).

3.2.1. Обращение подлежит регистрации в течение трех дней со дня поступления в Администрацию, Структурное подразделение.

3.2.2. Требования и запросы должностных лиц, в том числе органов прокуратуры, подлежат регистрации не позднее следующего дня после поступления в Администрацию, Структурное подразделение.

3.2.3. В случае получения обращения, запроса, требования прокурора в праздничные или выходные дни их регистрация производится в первый рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

3.2.4. Муниципальный служащий Отдела, Структурного подразделения, ответственный за регистрацию обращений, запросов, требований прокурора в СЭД «Обращения граждан», осуществляет следующие действия:

3.2.4.1. Заполняет РКК и выполняет следующие действия:

а) если в автоматизированной системе учета не имеется информации о данном заявителе, то в базе данных заводит новое досье частного лица и создает РКК;

б) если в автоматизированной системе учета имеется информация о данном заявителе, то в базе данных создает РКК, в которую вносит уже существующее досье частного лица;

в) определяет тематику и тип обращения, запроса, требования прокурора;

г) выявляет поставленные в обращении, запросе, требовании прокурора вопросы;

д) вносит в РКК вопросы, поставленные в обращении, запросе, требовании прокурора;

е) проставляет шифр темы согласно тематическому классификатору обращений и запросов граждан и организаций, утвержденному распоряжением Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций от 30.11.2017 № 104, если в обращении ставится несколько тем, то присваивает шифр каждой из них;

ж) вносит данные о корреспонденте, а также проставляет отметку о контроле или особом контроле, если корреспондент запрашивает информацию о результатах рассмотрения обращения;

з) вносит данные о количестве листов, наличии приложений;

и) вносит сведения о повторности обращения, связывая его с предыдущими в СЭД «Обращения граждан»;

к) вносит предложение по проекту текста резолюции и сведения об исполнителе(-ях) в соответствии с распределением полномочий должностных лиц Администрации и муниципальных служащих Структурных подразделений;

л) выставляет срок подготовки ответа или проекта ответа в соответствии с требованиями 59-ФЗ, Закона о прокуратуре;

м) сканирует обращение, запрос, требование прокурора, прикрепляет его к РКК в СЭД «Обращения граждан».

Дата регистрации обращения в РКК СЭД «Обращения граждан» выставляется автоматически.

3.2.4.2. Проставляет на обращении, запросе, требовании прокурора штамп о регистрации обращения согласно приложению № 1 к настоящей Инструкции.

3.2.4.3. Распечатывает РКК, скрепляет с обращением, запросом, требованием прокурора и передает начальнику, заместителю начальника Отдела для проверки и согласования направления обращения в электронном виде должностным лицам Администрации, Структурных подразделений для рассмотрения.

3.3. Обращения, запросы, требования прокурора, полученные посредством Интернет-приемной официального сайта Администрации, по электронной почте Администрации, посредством факсимильной связи, системы электронного документооборота Правительства Мурманской области (далее – СЭДО), распечатываются на бумажном носителе и регистрируются в Отделе в соответствии с пунктом 3.2 настоящей Инструкции.

3.4. Обращения, поступившие в ходе прямого эфира, встречи с жителями муниципального образования город Мурманск регистрируются и рассматриваются в порядке, установленном разделом 10 настоящей Инструкции.

3.5. Результатом регистрации обращения, запроса, требования прокурора является нанесение оттиска штампа, в котором указан регистрационный номер и дата регистрации.

4. Предварительное рассмотрение обращений, запросов, требований прокурора

4.1. В Отделе осуществляется предварительное рассмотрение обращений, запросов, требований прокурора в соответствии с муниципальным правовым актом, которым утвержден порядок работы с обращениями граждан в администрации города Мурманска и назначены уполномоченные лица по рассмотрению обращений граждан администрации города Мурманска, муниципальным правовым актом, которым распределены обязанности и полномочия между главой администрации и заместителями главы администрации города Мурманска, и должностными инструкциями.

4.2. Предварительное рассмотрение предполагает ознакомление с содержанием зарегистрированных обращений, запросов, требований прокурора, составление краткого содержания, определение круга вопросов; определение уполномоченного лица по их рассмотрению и соответствующих исполнителей,

которым может быть поручено рассмотрение по существу поставленных вопросов.

4.3. По результатам предварительного рассмотрения Отдел готовит для уполномоченного лица одно из следующих предложений по рассмотрению:

1) о рассмотрении обращения, запроса, требования прокурора по существу и подготовке ответа исполнителем за подписью главы Администрации, первого заместителя (заместителей) главы Администрации (далее – должностные лица Администрации) в соответствии с пунктами 5.1, 5.2 настоящей Инструкции;

2) о направлении обращения для рассмотрения и ответа исполнителю, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, о чем Отдел уведомляет заявителя, направившего обращение, согласно приложению № 3 к настоящей Инструкции;

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 (далее – переадресация обращения), за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 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 59-ФЗ;

5) о возврате обращения заявителю с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд в случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным частью 6 статьи 8 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 заявителю, 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 заявителю, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению, а текст обращения не поддается прочтению;

8) об уведомлении заявителя 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 заявителю 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, совершаемом 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 заявителя, 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 заявителю 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 заявителю, направившему обращение, электронного адреса официального сайта Администрации 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 59-ФЗ на официальном сайте Администрации в информационно-телекоммуникационной сети Интернет;

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

4.4. Предложение Отдела оформляется в виде проекта резолюции.

В резолюции о рассмотрении обращения, запроса, требования прокурора по существу и подготовке ответа содержится информация:

1) об исполнителе и соисполнителях по обращению, запросу, требованию прокурора; текст, предписывающий исполнителю (соисполнителям) конкретное действие, и порядок рассмотрения обращения, запроса, требования прокурора, направления информации для совместного рассмотрения;

2) срок рассмотрения обращения, запроса, требования прокурора по существу и подготовки ответа; срок для соисполнителей;

3) должностное лицо Администрации, уполномоченное на подписание ответа на обращение, запрос, требование прокурора;

4) необходимость осуществления контроля за рассмотрением обращения, запроса, требования прокурора по существу и подготовки ответа.

5. Рассмотрение обращения, запроса, требования прокурора должностным лицом

5.1. Направление на рассмотрение должностному лицу Администрации обращения, запроса, требования прокурора с подготовленным предложением о рассмотрении по существу поставленных вопросов и проектом резолюции осуществляется в СЭД «Обращения граждан».

5.2. Основанием для начала рассмотрения обращения, запроса, требования прокурора должностным лицом Администрации является:

- получение в СЭД «Обращения граждан» электронной карточки, зарегистрированной в соответствии с разделом 3 настоящей Инструкции, и оформленным проектом резолюции в соответствии с пунктом 4.4 настоящей Инструкции;

- наличие доверенности представлять интересы главы Администрации при рассмотрении требований прокурора.

5.3. Должностное лицо Администрации утверждает, отклоняет или вносит изменения в проект резолюции.

5.4. При принятии решения о переадресации обращения Отдел готовит проект сопроводительного письма за подписью должностного лица Администрации, автора резолюции.

5.5. Переадресация обращения осуществляется в соответствии с пунктом 6, пунктом 7 статьи 8 59-ФЗ.

5.6. Обращение, содержащее жалобы граждан на решения, принятые должностными лицами Структурных подразделений, рассматриваются должностными лицами Администрации, непосредственно координирующими и контролирующими деятельность Структурных подразделений, решение, действие (бездействие) которых обжалуются в обращении.

5.7. В случае обжалования действия (бездействия) заместителей главы Администрации порядок рассмотрения обращения определяется главой Администрации либо лицом, временно исполняющим его полномочия.

5.8. Должностное лицо Администрации рассматривает обращение, запрос, требование прокурора в день получения: согласовывает проект резолюции либо накладывает новую резолюцию, дает поручение исполнителю(-ям), в чьи полномочия входит решение поставленных в обращении, запросе, требовании прокурора вопросов, принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя.

5.9. Если в обращении, запросе, требовании прокурора содержатся вопросы, входящие в компетенцию двух и более должностных лиц, резолюция проставляется каждым должностным лицом с назначением исполнителя.

5.10. При наличии в резолюции нескольких исполнителей, ответственным за исполнение считается исполнитель, указанный первым (далее – Ответственный исполнитель).

5.11. Изменение Ответственного исполнителя или исполнителей производится Отделом в течение трех рабочих дней с даты регистрации

обращения при предоставлении исполнителем служебной записки в адрес должностного лица Администрации - автора резолюции, обосновывающей данное изменение.

5.12. Результатом рассмотрения обращения, запроса, требования прокурора должностным лицом Администрации является оформление резолюции, поручения исполнителю(-ям).

5.12.1. Резолюция должна содержать:

- наименование Структурного подразделения и (или) фамилию и инициалы исполнителя (исполнителей), которому(-ым) дается поручение;

- кратко сформулированный текст, предписывающий действие и порядок исполнения. Поручение по рассмотрению обращения, запроса, требования прокурора может быть дано как одному, так и нескольким исполнителям. Резолюция может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения резолюции, поручения. Ответственный исполнитель является ответственным за подготовку проекта ответа, ответа;

- подпись автора резолюции с расшифровкой и датой.

5.12.2. Типовые резолюции:

- «Срочно» – подлежит исполнению в течение трех рабочих дней со дня наложения резолюции;

- «Оперативно» – предусматривает исполнение в течение десяти рабочих дней со дня наложения резолюции;

- «Подготовить проект ответа» – исполнитель готовит проект ответа на обращение, запрос, требование прокурора от имени и за подписью должностного лица Администрации - автора резолюции. Исполнитель (Ответственный исполнитель) обязан представить должностному лицу Администрации проект ответа в сроки, указанные в сопроводительном письме Отдела;

- «Дать ответ заявителю», «Рассмотреть в установленном порядке», «Рассмотреть», «Для рассмотрения и ответа» – обращение рассматривается исполнителем в установленный срок, указанный в разделе 12 настоящей Инструкции. При этом Отделом заявителю направляется уведомление в соответствии с приложением № 3 к настоящей Инструкции о направлении его обращения в Структурное подразделение (исполнителю) для рассмотрения и ответа. Исполнитель направляет ответ на обращение самостоятельно, копию ответа направляет в Отдел для осуществления контроля по исполнению обращения.

Резолюция, поручение могут оформляться на отдельном листе с указанием регистрационного номера и даты регистрации обращения, запроса, требования прокурора, к которому резолюция относится. Резолюция, поручение, оформленные(-ое) на отдельном листе, сканируются и прикрепляются в СЭД «Обращения граждан» в электронном досье.

5.13. Обращение, запрос, требование прокурора, поступившие и зарегистрированные в Структурном подразделении, рассматриваются должностным лицом Структурного подразделения или уполномоченным на то

лицом, который самостоятельно накладывает или согласовывает резолюцию, назначает муниципальных служащих Структурного подразделения, ответственных за подготовку информации или ответа, устанавливает сроки рассмотрения в соответствии с разделом 12 настоящей Инструкции.

5.14. Муниципальные служащие Администрации и Структурных подразделений обеспечивают:

- объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений, в случае необходимости с участием гражданина, направившего обращение;
- получение необходимых для рассмотрения обращений граждан документов и материалов в других государственных органах и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
- принятие мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан.

6. Требования к согласованию, подписанию, регистрации ответов

6.1. Подготовленный ответ на обращение, запрос, требование прокурора в Администрации:

- оформляется в электронной форме или на бумажном носителе в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству в Администрации (далее – Инструкция по делопроизводству);
- согласовывается в электронном виде в СЭД «Обращения граждан» с должностными лицами Администрации, которые участвовали в рассмотрении и назначении исполнителей.

Электронное согласование включает в себя формирование списка участников процесса согласования. Проставление в СЭД «Обращения граждан» согласующим лицом признака «согласовано» приравнивается к его собственноручной подписи. Представляемые на согласование документы в обязательном порядке согласовываются должностным лицом Структурного подразделения, готовившего проект ответа. При наличии замечаний, особых мнений, дополнений к проекту ответа согласовывающий может внести соответствующие изменения в проект ответа или отклонить данный проект.

Информация о должностном лице Администрации, которому проект ответа направлялся на согласование, а также о дате поступления проекта ответа на согласование, дате визирования проекта ответа согласовывающим лицом, замечания и комментарии согласовывающего лица, его электронная виза фиксируются в СЭД «Обращения граждан».

6.1.1. Должностные лица Администрации подписывают ответ на обращение, запрос, требование прокурора в электронной форме в СЭД «Обращения граждан» электронной подписью или на бумажном носителе на основании муниципального правового акта, которым утвержден порядок работы с обращениями граждан в Администрации и назначены уполномоченные лица

по рассмотрению обращений граждан Администрации, муниципального правового акта, которым распределены обязанности и полномочия между главой Администрации и заместителями главы Администрации, должностных инструкций, доверенности представлять интересы главы Администрации при рассмотрении требования прокурора.

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

6.1.3. Ответы регистрируются не позднее следующего рабочего дня со дня подписания.

6.1.4. Ответ в срок не позднее рабочего дня, следующего за днем регистрации ответа, отправляется Отделом заявителю, автору запроса, прокурору с формированием реестра отправки документов.

6.1.5. В случае подписания ответа на бумажном носителе сканированный образ документа вносится в РКК не позднее следующего рабочего дня со дня отправки.

6.1.6. При отправке электронной корреспонденции протокол отправки электронной почты вводится в регистрационную карточку СЭД «Обращения граждан» не позднее следующего рабочего дня со дня отправки ответа.

6.1.7. Подписанные должностными лицами Администрации ответы в срок не позднее одного рабочего дня, следующего за днем регистрации ответа, отправляются по назначению с формированием реестра отправки документов.

6.2. Подготовленный ответ на обращение, запрос, требование прокурора в Структурном подразделении подписывается должностным лицом или уполномоченным лицом. Подписанный ответ в срок не позднее одного рабочего дня, следующего за днем регистрации ответа, отправляется по назначению с формированием реестра отправки документов.

6.3. Ответ на коллективное обращение направляется заявителю, подписавшему обращение первым, если в обращении не указано конкретное лицо для направления ответа, с просьбой сообщить о результатах рассмотрения обращения другим авторам обращения. В случае если в коллективном обращении, направленном в форме электронного документа, получатель ответа не определен, ответ направляется на адрес электронной почты отправителя. При необходимости соавторам обращений направляется копия ответа.

Ответ на письменное коллективное обращение направляется простым почтовым отправлением или в электронном виде, по требованию заявителей, в адрес лица, указанного в обращении первым (если в обращении не оговорено конкретное лицо).

6.4. 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.

6.5. 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 РКК СЭД «Обращения граждан».

7. Направление обращения, запроса, требования прокурора исполнителю(-ям)

7.1. Муниципальный служащий Отдела, ответственный за направление обращений, запросов, требований прокурора исполнителю(-ям), не позднее следующего рабочего дня после согласования (наложения) резолюции, поручения должностным лицом Администрации в СЭД «Обращения граждан» составляет сопроводительное письмо, прикрепляет его к РКК и направляет на исполнение в адрес непосредственного исполнителя(-ей) в СЭД «Обращения граждан».

7.2. Муниципальный служащий Структурного подразделения, ответственный за регистрацию обращений, запросов, требований прокурора, не позднее следующего рабочего дня после подписания резолюции должностным лицом Структурного подразделения производит следующие действия:

- вносит резолюцию должностного лица в электронную базу данных;
- передает обращение муниципальному служащему (исполнителю), которому поручено его рассмотрение, с указанием срока подготовки ответа.

7.3. Результатом направления обращения, запроса, требования прокурора на рассмотрение является его передача исполнителю(-лям), указанному(-ым) в резолюции.

8. Рассмотрение обращения, запроса, требования прокурора Структурным подразделением (исполнителем)

8.1. Основанием для рассмотрения обращения, запроса, требования прокурора Структурным подразделением (исполнителем) является получение обращения, запроса, требования прокурора:

- из Отдела в СЭД «Обращения граждан» с сопроводительным письмом, которое содержит резолюцию, поручения, данные исполнителю(-лям);
- от заявителя, непосредственно обратившегося в Структурное подразделение, других органов или должностных лиц, в том числе органов прокуратуры, непосредственно поступивших в Структурное подразделение, посредством передачи обращения лично, с использованием почтовой, факсимильной связи, электронной почты.

8.2. Обращение, поступившее от других органов или должностных лиц, в том числе органов прокуратуры, а также от заявителя в Структурное подразделение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию данного Структурного подразделения, направляется в течение семи дней со дня регистрации в Структурном подразделении в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением заявителя о переадресации обращения.

Обращение, поступившее от других органов или должностных лиц, в том числе органов прокуратуры, а также от заявителя в Структурное подразделение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, в течение пяти дней со дня регистрации направляется в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющий правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением заявителя о переадресации обращения.

8.3. Обращение, запрос, требование прокурора могут рассматриваться непосредственно Структурным подразделением (в том числе с выездом на место) или могут быть поручены подведомственному учреждению.

При поручении исполнения подведомственному учреждению Структурное подразделение обязано дать ответ заявителю от своего имени с учетом информации, предоставленной подведомственным учреждением.

8.4. Исполнитель, которому поручено рассмотрение обращения, запроса, требования прокурора:

- обеспечивает объективное, полное и своевременное рассмотрение обращения, запроса, требования прокурора, принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя в пределах своих полномочий. При этом он вправе пригласить заявителя для личной беседы, получить объяснения у заявителя и иных юридических и физических лиц, запросить, 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;

- готовит проект ответа или ответ согласно резолюции, поручению по существу поставленных в обращении, запросе, требовании прокурора вопросов не позднее установленного срока.

8.5. При рассмотрении обращения, запроса, требования прокурора, поступивших исполнителю(-ям) из Отдела, контроль срока исполнения, а также общую подготовку проекта ответа или ответа осуществляет исполнитель, Ответственный исполнитель.

8.6. Соисполнители обязаны предоставить информацию и необходимые материалы для обобщения и подготовки проекта ответа или ответа Ответственному исполнителю не позднее 2/3 от общего срока, установленного для исполнения, в том числе с учетом того, что готовый проект ответа Ответственный исполнитель должен представить на подпись должностному лицу Администрации (автору резолюции), должностному лицу Структурного подразделения в срок, указанный Отделом в сопроводительном письме.

8.7. Результатом рассмотрения обращения Структурным подразделением (исполнителем) является подготовка проекта ответа или ответ.

9. Организация проведения личного приема граждан

9.1. Личный прием граждан должностными лицами Администрации проводится по графику, который составляется ежеквартально, согласовывается с каждым должностным лицом Администрации, ведущим прием.

В случае изменения дат приема граждан должностными лицами Администрации информация об этом доводится до сведения граждан путем размещения информации на официальном сайте Администрации, на информационном стенде в фойе здания Администрации. До сведения уже записавшихся на прием граждан информация доводится по телефону.

График приема граждан заместителями главы Администрации – начальниками управления Ленинского, Октябрьского, Первомайского административных округов и их заместителями проводится по графику, который составляется ежеквартально, утверждается заместителями главы Администрации – начальниками управления округов. Утвержденный график передается в Отдел за пять дней до начала следующего квартала.

Организацию личного приема граждан должностными лицами Администрации осуществляет Отдел.

График личного приема граждан размещается на официальном сайте Администрации и на информационном стенде в фойе здания Администрации.

9.2. Начальник Отдела, а в его отсутствие муниципальный служащий, исполняющий его обязанности, отвечает за организацию проведения личного приема граждан (далее – личный прием) должностными лицами Администрации и обязан:

- за десять календарных дней до начала очередного квартала составить проект графика личного приема должностными лицами Администрации на очередной квартал, согласовать дни личного приема с каждым должностным лицом Администрации, ведущим личный прием;

- за один рабочий день до наступления следующего месяца разместить график личного приема на текущий месяц на информационном стенде в фойе здания Администрации, на официальном сайте Администрации в сети Интернет www.citymurmansk.ru;

- проводить предварительную запись граждан на личный прием.

9.3. Личный прием должностными лицами Структурных подразделений проводится в соответствии с установленными в Структурных подразделениях порядком и графиками личного приема.

9.4. Запись граждан на личный прием к должностным лицам Администрации осуществляется начальником Отдела, а в его отсутствие муниципальным служащим, исполняющим его обязанности, ежедневно с 9.00 до 13.00 и с 14.00 до 16.00 (кроме выходных и праздничных дней). Предварительная запись начинается с первого рабочего дня на текущий месяц.

9.5. Начальник Отдела, а в его отсутствие муниципальный служащий, исполняющий его обязанности, осуществляет запись на личный прием к должностным лицам Администрации в соответствии с муниципальным правовым актом, которым распределены обязанности и полномочия между главой Администрации и заместителями главы Администрации, и должностными инструкциями.

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

9.7. Личный прием проводится с учетом числа записавшихся на прием с расчетом, чтобы время ожидания в очереди на прием не превышало 20 минут.

9.8. Начальник Отдела, а в его отсутствие муниципальный служащий, исполняющий его обязанности, во время предварительной записи на личный прием:

- уточняет мотивы обращения и суть вопроса, с которым обращается заявитель;

- знакомится с документами, подтверждающими обоснованность просьбы заявителя;

- дает разъяснения, куда и в каком порядке гражданину следует обратиться, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации;

- для подготовки личного приема запрашивает в Структурных подразделениях Администрации информацию по обозначенным вопросам гражданами, записанными на личный прием, и возможные варианты их решения. Информация предоставляется в виде служебной записки в указанный срок на имя должностного лица, ведущего прием;

- за два дня до наступления даты личного приема предоставляет должностному лицу Администрации, ведущему прием граждан, список граждан, записавшихся к нему на личный прием, с указанием сведений о заявителях (фамилии, имени, отчества (при наличии), адреса регистрации (проживания), телефона, социального положения, места работы, наличия льгот), содержание их устных обращений, прикладывает к списку информацию, предоставленную Структурными подразделениями в виде служебной записки на имя должностного лица Администрации, ведущего прием граждан, за подписью должностного лица Структурного подразделения (лица, его замещающего).

9.9. В период проведения предварительной записи на личный прием начальник Отдела, а в его отсутствие муниципальный служащий, исполняющий его обязанности, консультирует заявителя, разъясняет порядок рассмотрения его вопроса, рекомендует заявителю обратиться в Структурное подразделение.

9.10. В случае повторного обращения заявителя в Администрацию осуществляется подборка всех имеющихся в Отделе материалов по обращениям данного заявителя ранее.

9.11. Запись на повторный личный прием к должностным лицам Администрации осуществляется не ранее даты получения гражданином ответа на предыдущее обращение. В случае повторного обращения по одному и тому же вопросу при наличии исчерпывающих ответов и материалов проверок по предыдущим обращениям и отсутствии новых доводов гражданину может быть отказано в личном приеме.

9.12. В случае если изложенные во время личного приема заявителя факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ с согласия заявителя может быть дан устно в ходе личного приема, при этом в карточке личного приема заявителем делается отметка о том, что письменный ответ не требуется. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных на личном приеме вопросов.

9.13. Если во время личного приема заявитель вручает лицу, осуществляющему личный прием, письменное обращение, то в карточке личного приема делается отметка о вручении такого обращения, а само обращение регистрируется и рассматривается в порядке, предусмотренном для письменных обращений разделами 3 - 5 настоящей Инструкции.

9.14. В случае если решение озвученных заявителем в ходе личного приема вопросов не входит в компетенцию должностных лиц Администрации, заявителю дается устное разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

9.15. В ходе личного приема заявителю может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, в том числе в случае прекращения с ним переписки и при отсутствии новых доводов, подлежащих проверке или рассмотрению.

9.16. После завершения личного приема должностным лицом Администрации начальник Отдела, а в его отсутствие муниципальный служащий, исполняющий его обязанности, осуществляет регистрацию карточек личного приема в СЭД «Обращения граждан» в соответствии с разделом 3 настоящей Инструкции, заносит составленную должностным лицом резолюцию на карточке личного приема, назначенных им исполнителей и поручений исполнителям для подготовки письменного проекта ответа по существу поставленных в ходе личного приема вопросов.

9.17. Результатом личного приема является:

- получение гражданином устного разъяснения по существу вопроса, которое с согласия заявителя было дано в ходе личного приема в соответствии с пунктом 9.12 настоящей Инструкции;

- принятие решения по разрешению поставленных вопросов;

- направление поручения для рассмотрения обращения исполнителям в случае невозможности устного разъяснения в ходе личного приема, и далее – письменный ответ заявителю по существу поставленных в ходе личного приема вопросов;

- отказ в дальнейшем рассмотрении обращения в соответствии с пунктом 9.15 настоящей Инструкции.

9.18. Если в ходе личного приема от заявителя принимается письменное обращение, то оно рассматривается в порядке, установленном разделами 4, 5 настоящей Инструкции.

10. Рассмотрение обращений граждан, поступивших в ходе прямого эфира, встречи с жителями

10.1. В ходе прямого эфира или встречи с жителями муниципального образования город Мурманск глава Администрации дает разъяснения по вопросам и ответы на них.

10.2. Муниципальные служащие Отдела, ответственные за организацию проведения прямого эфира или встречи с жителями муниципального образования город Мурманск, записывают вопросы, по которым нужно дать письменные разъяснения, относящиеся к полномочиям Администрации.

10.3. Вопросы граждан, поступившие в ходе прямого эфира, встречи с жителями, заносятся в таблицу. Должностные лица Администрации дают поручения исполнителям по их рассмотрению.

10.4. Поручения регистрируются в СЭД «Обращения граждан» (как «Поручения») с целью контроля сроков исполнения.

10.5. По данным должностными лицами Администрации поручениям исполнителями принимаются меры, готовятся проекты ответов гражданам, задавшим вопросы.

11. Оформление письменного ответа на обращение, запрос, требование прокурора

11.1. Основанием для оформления письменного ответа является подготовка материалов (запросов) по поставленному в обращении, запросу, требованию прокурора вопросу, проверка изложенных в обращении, запросе, требовании прокурора фактов, подготовка исполнителем проекта письменного ответа заявителю, корреспонденту.

11.2. Письменный ответ должен точно соответствовать резолюции, поручению должностного лица исполнителю(-ям), отражать ответы на все вопросы, должен содержать информацию о мерах, принятых по устранению

выявленных нарушений, восстановлению или защите нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя.

11.3. Если исполнителю поручена подготовка проекта ответа должностным лицом Администрации, то проект ответа начинается со слов: «На Ваше обращение, поступившее в администрацию города Мурманска, по вопросу ... сообщаю, что...» и готовится от имени должностного лица Администрации, автора резолюции на бланке Администрации в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству.

Если имеется корреспондент, то в проекте ответа указывается: «На Ваше обращение, поступившее в администрацию города Мурманска из ..., по вопросу ... сообщаю, что...».

Если Структурное подразделение по поручению должностного лица Администрации самостоятельно рассматривает обращение, то ответ начинается со слов: «Ваше обращение по вопросу ... по поручению администрации города Мурманска рассмотрено» и готовится за подписью должностного лица Структурного подразделения или уполномоченного на то лица.

11.4. Подготовленный в адрес заявителя, корреспондента проект ответа оформляется в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству в Администрации.

11.5. Ответ на обращение, запрос, требование прокурора должен содержать ссылку на поставленные в обращении вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты по устранению выявленных нарушений.

11.6. В ответе на инициативный документ (об исполнении поручения) указывается, что гражданину дан ответ по существу.

11.7. Ответы, не соответствующие требованиям, предусмотренным настоящей Инструкцией и Инструкцией по делопроизводству в Администрации, возвращаются исполнителю на доработку.

12. Сроки рассмотрения обращений, запросов, требований прокурора

12.1. Общий срок рассмотрения определяется с даты регистрации обращения, запроса, требования прокурора до даты отправки ответа и включает в себя:

- прием и регистрацию;
- рассмотрение должностным лицом Администрации или Структурного подразделения;
- исполнение резолюции;
- подготовку ответа;
- отправку ответа.

12.2. Обращения граждан, относящиеся непосредственно к компетенции Администрации или Структурного подразделения, куда обратился гражданин,

рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации, за исключением пункта 1 статьи 12 59-ФЗ.

12.3. Если должностным лицом Администрации, Структурного подразделения установлен более короткий срок исполнения, обращение рассматривается в срок, определенный автором резолюции.

12.4. Ответ на запрос и требование прокурора направляется в указанный в запросе и требовании прокурора срок.

12.5. Исполнитель обязан представить должностному лицу Администрации проект ответа в сроки, указанные в сопроводительном письме Отдела.

12.6. Если в обращении, запросе, требовании прокурора, поступившем в Структурное подразделение для организации рассмотрения, содержится вопрос, решение которого не входит в компетенцию Структурного подразделения, обращение, поступившее из Администрации, не позднее одного рабочего дня после поступления возвращается Структурным подразделением с сопроводительным письмом на имя должностного лица Администрации (автора резолюции) в Отдел для организации дальнейшей работы по рассмотрению.

12.7. Если возникает необходимость продления срока исполнения поручения, то не позднее чем за три рабочих дня до установленного срока исполнителем представляется в адрес должностного лица Администрации, Структурного подразделения предложение о новом сроке.

При принятии решения должностным лицом Администрации, Структурного подразделения о продлении срока рассмотрения, в адрес заявителя направляется уведомление о продлении срока рассмотрения.

13. Организация контроля за соблюдением порядка рассмотрения обращений, запросов, требований прокурора, процедурой снятия их с контроля и оформление в дело временного хранения

13.1. Контроль за рассмотрением обращений, запросов, требований прокурора осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям, запросам, требованиям прокурора.

13.2. Контроль исполнения обращений, запросов, требований прокурора включает:

- постановку резолюций, поручений по исполнению на контроль;
- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения;
- подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения резолюций, поручений;
- подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения резолюций, поручений;
- снятие с контроля.

13.3. Обращения граждан, поступившие из государственных органов и от должностных лиц, с поручением сообщить им результаты рассмотрения обращений, требования прокурора ставятся на особый контроль.

13.4. Текущий контроль осуществляется по РКК с использованием СЭД «Обращения граждан».

13.5. Решение о продлении контроля, снятии с контроля обращения, запроса, требования прокурора принимают должностные лица Администрации, Структурного подразделения, поставившие обращение, запрос, требование прокурора на контроль, либо лица, исполняющие их обязанности.

13.6. Решение об оставлении обращения, запроса, требования прокурора на контроле за другим Структурным подразделением (исполнителем) принимает должностное лицо Администрации, поставившее обращение на контроль. Для этого исполнитель направляет вместе с проектом ответа заявителю служебную записку на имя должностного лица Администрации, давшего поручение о рассмотрении обращения, об оставлении на контроле данного обращения за другим Структурным подразделением.

13.7. Обращения, запросы, требования прокурора снимаются с контроля, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные ответы.

13.7.1. Результатом снятия обращения, запроса, требования прокурора с контроля и оформление в дело временного хранения является наличие соответствующей отметки в РКК, формирование в печатной форме обращения, запроса, требования прокурора и материалов по их рассмотрению в хронологической последовательности и направление для хранения в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству в Администрации.

13.7.2. Обращения хранятся в Отделе в течение пяти лет, затем архивные дела, срок хранения которых истек, представляются на заключение экспертной комиссии Администрации, после чего составляется соответствующий акт на уничтожение.

13.8. Текущий контроль сроков рассмотрения обращений, запросов, требований прокурора, поступивших в Администрацию, полноты и качества ответов заявителям осуществляется в Отделе.

Текущий контроль соблюдения сроков рассмотрения обращений, запросов, требований прокурора, поступивших в Структурное подразделение, полноты и качества ответов заявителям осуществляется в Структурном подразделении.

Информация о результатах текущего контроля сроков рассмотрения обращений, запросов, требований прокурора полноты и качества ответов заявителям, доводится начальником Отдела до главы Администрации и заместителя главы Администрации, курирующего деятельность Отдела, ежеквартально.

Результаты оформляются в виде справки произвольной формы, которая согласовывается заместителем главы Администрации, курирующим деятельность Отдела.

13.9. Муниципальные служащие Администрации и Структурных подразделений, ответственные за рассмотрение обращений, подготовку ответов

на запросы и требования прокурора, несут персональную ответственность за нарушение требований, установленных настоящей Инструкцией и действующим законодательством Российской Федерации, за ненадлежащее рассмотрение обращений, нарушение сроков рассмотрения обращений, неисполнение (ненадлежащее исполнение) служебных обязанностей, разглашение персональных данных заявителей, а также совершение противоправных действий (бездействия) при проведении текущего контроля.

13.10. В случае выявления нарушений в ходе проведения текущего контроля виновные лица привлекаются к ответственности в соответствии с действующим законодательством.

13.11. Текущий контроль соблюдения и исполнения должностными лицами Администрации и Структурных подразделений и муниципальными служащими Администрации и Структурных подразделений процедур и положений настоящей Инструкции осуществляют начальник Отдела и заместитель начальника Отдела.

Образец штампа о приеме обращения

ПРИНЯТО
_____ Администрация города Мурманска (наименование структурного подразделения Администрации)
Дата « ____ » _____ 20 ____ г.

Образец штампа о регистрации обращения
в отделе по работе с обращениями граждан и организации предоставления
муниципальных услуг администрации города Мурманска

ВХОДЯЩИЙ № _____
Администрация города Мурманска Отдел по работе с обращениями граждан и организации предоставления муниципальных услуг
Дата « ____ » _____ 20 ____ г.

Форма акта об отсутствии вложений в почтовом отправлении

Администрация
города Мурманска

УТВЕРЖДАЮ

Начальник отдела по работе с
обращениями граждан и организации
предоставления муниципальных услугА К Т
об отсутствии вложений в
почтовом отправлении

Подпись И.О. Фамилия

дата № _____

«_____» _____ 20__ г.

Нами, комиссией в составе

(фамилии, инициалы муниципальных служащих, составивших акт)_____
составлен настоящий акт о том, что (число, месяц, год) при вскрытии почтового отправления (заказного письма с уведомлением, письма с объявленной ценностью), поступившего от (наименование адресата, почтовый адрес), в конверте обнаружено отсутствие вложений, перечисленных адресатом в описи: _____

(указать недостающие документы или отсутствие сведений в имеющихся документах, не позволяющих зарегистрировать документ)

Итого из _____ документов, вложенных в конверт, зарегистрировано ____.

Настоящий акт составлен в двух экземплярах:

- 1 экз. хранится в администрации города Мурманска или Структурном подразделении администрации города Мурманска;

- 2 экз. направляется адресату.

Члены комиссии:
(по алфавиту)

подписи

расшифровка подписей

Образец уведомления о переадресации обращения

АДМИНИСТРАЦИЯ
ГОРОДА МУРМАНСКА

Инициалы, фамилия заявителя

ОТДЕЛ ПО РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ
ГРАЖДАН И ОРГАНИЗАЦИИ
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ
МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ
пр. Ленина, д. 75, г. Мурманск, 183006
e-mail: oog@citymurmansk.ru
тел. (8152) 457028, (8152) 45-82-90фактический адрес проживания или
электронный адрес заявителя

от _____ № _____

Уведомление

Ваше обращение, поступившее в администрацию города Мурманска, зарегистрировано.

В соответствии с ч. 3 ст. 8 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» обращение направлено для рассмотрения и ответа в

(наименование структурного подразделения)

(адрес, телефон структурного подразделения)

Дополнительная информация:

Заявление от _____ № _____

(дата)

(рег. номер)

Источник поступления: _____

Тематика: _____

Краткое содержание: _____

Начальник отдела: _____

(подпись, ФИО)

Исп.: ФИО, тел. _____