**АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА БЕЛОВО**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

**от 29 сентября 1999 г. N 7-п**

**ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПОЛОЖЕНИЯ О ПОРЯДКЕ ОРГАНИЗАЦИИ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В АДМИНИСТРАЦИИ Г. БЕЛОВО**

(утратило силу постановлением от 29.11.2006 N 300-п)

Для урегулирования порядка рассмотрения обращений граждан, проживающих на территории города и поселков и во исполнение постановления Администрации Кемеровской области от 31.08.1999 N 67:

1. Утвердить прилагаемое Положение о порядке организации рассмотрения обращений граждан в Администрации города (приложение N 1).

2. Начальникам территориальных управлений, руководителям структурных подразделений, председателям комитетов самоуправления внести соответствующие изменения в порядок работы с обращениями граждан в срок до 15.10.1999.

3. Контроль за выполнением Постановления возложить на управляющую делами Васильеву С.Ю.

Глава города Белово

Г.П.ШАТИЛОВ

**Приложение N 1**

**к Постановлению Главы**

**города Белово**

**от 29.09.1999 N 7-п**

**ПОЛОЖЕНИЕ О ПОРЯДКЕ ОРГАНИЗАЦИИ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДА**

**1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Организация рассмотрения обращений (предложений, жалоб, заявлений) и прием граждан в Администрации города ведется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, законодательством Российской Федерации, Уставом города, Регламентом работы Администрации города, соответствующими инструкциями и настоящим Положением.

1.2. Работу, связанную с учетом и организацией рассмотрения письменных и устных обращений граждан выполняют специалисты приемной по работе с обращениями граждан.

1.3. Приемная по работе с обращениями граждан анализирует характер вопросов, поднимаемых в письмах, по телефону и на личном приеме, информирует об их содержании Главу города и его заместителей.

**2. РЕГИСТРАЦИЯ И РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН**

2.1. Все поступающие в Администрацию города обращения граждан регистрируются приемной по работе с обращениями в день их поступления.

2.2. На каждом письменном обращении граждан представляется регистрационный штамп с указанием даты поступления обращения и регистрационного номера. Заполняется регистрационно-контрольная карточка установленного образца, данные вводятся в базу отслеживания.

2.3. Обращение считается коллективным, если оно подписано двумя или более авторами, либо поступившее от общественной организации, резолюции митингов и собраний. Коллективными считаются также письма, подписанные членами одной семьи. Коллективные обращения в графе автора отличаются индексом "коллективное".

2.4. Письма одного автора с разными вопросами регистрируются отдельно.

2.5. Повторные обращения граждан учитываются под регистрационным индексом первого обращения с добавлением порядкового номера, проставляемого через дробь.

2.6. На обращение, поступившее без подписи, проставляется буквенное значение "АН".

2.7. На каждое обращение составляется аннотация. Она должна быть четкой, краткой, отражать содержание обращения.

2.8. В соответствии с законодательством определяется вид обращения: предложение, заявление, жалоба.

Предложения, заявления и жалобы рассматриваются в соответствии с п. 3 Указа Президиума Верховного Совета СССР от 12 апреля 1968 года "О порядке рассмотрения предложений, заявлений и жалоб граждан".

2.9. Зарегистрированные письма в зависимости от их содержания направляются в структурные подразделения Администрации города или руководителям территориальных управлений для рассмотрения и принятия мер с постановкой на контроль.

2.10. Заявителю сообщается о направлении его обращения на рассмотрение в течение 5 дней.

2.11. Не разрешается передавать письма из одного структурного подразделения в другое, минуя приемную по работе с обращениями граждан.

2.12. Обращения граждан после их разрешения исполнителями возвращаются в приемную по работе с обращениями со всеми относящимися к ним материалами - подлинники писем с ответами о результатах рассмотрения.

2.13. Хранение дел у исполнителей запрещается.

2.14. Письма граждан не направляются на рассмотрение организациями и должностным лицом, действия которых обсуждаются.

2.15. Обращения граждан могут направляться в архив без рассмотрения, если в них отсутствуют заявления, жалобы, предложения, или содержатся общие рассуждения по известным проблемам, внутренней и внешней политике, или поднимаются уже решенные вопросы, не требующие дополнительного рассмотрения, а также бессмысленные по содержанию или некорректные по тону. На письме (в правом верхнем углу первого листа) кратко указывается причина направления обращения "в дело" с указанием даты и фамилии исполнителя.

Заявителю сообщается о мотивах отклонения его сообщения.

**3. РАБОТА С ОТДЕЛЬНЫМИ ВИДАМИ ОБРАЩЕНИЙ**

**ОБРАЩЕНИЯ ДЕПУТАТОВ**

3.1. Депутатским письмом является обращение, оформленное на бланке депутата и имеющее подпись депутата (депутатов).

3.2. Обращение депутатов регистрируются в канцелярии управления делопроизводства. Зарегистрированные в канцелярии управления делопроизводства обращения депутатов направляются для рассмотрения Главе города.

Обращения депутатов, к которым приложены письма граждан, регистрируются в приемной по работе с обращениями.

3.3. Рассмотрение обращений депутатов, подготовку по ним проектов поручений, предложений и контроль за исполнением обеспечивает управление по работе с территориями и общественными организациями.

Таков же порядок рассмотрений обращений общественных организаций, резолюций митингов, общих собраний граждан, трудовых коллективов.

3.4. При рассмотрении обращений депутатов исполнители должны исходить из того, что ответ депутату на его обращение дается безотлагательно. В случае необходимости проведения в связи с обращением депутата дополнительной проверки или дополнительного изучения каких-либо вопросов следует уведомить об этом депутата в 10-дневный срок со дня получения его обращения.

Окончательный ответ представляется депутату не позднее 20 дней со дня поступления его обращения в Администрацию города.

**ПОВТОРНЫЕ ПИСЬМА**

3.5. Повторными письмами считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не согласен с принятым по его обращению решением.

При работе с повторными обращениями формируется папка с уже имеющимися ранее документами по обращениям данного заявителя.

Не считаются повторными обращения одного и того же автора, но по разным вопросам, а также многократные - по одному и тому же вопросу, по которому автору даны исчерпывающие ответы компетентными органами.

Письма, вернувшиеся в управление как ошибочно направленные, пересматриваются и направляются для рассмотрения надлежащему адресату под прежним номером, но с новой датой направления.

**АНОНИМНЫЕ ОБРАЩЕНИЯ**

3.6. Письменные обращения граждан, в которых не указана или написана неразборчива фамилия, которые не содержат данные о месте жительства заявителя либо о его работе или учете, признаются анонимными.

При регистрации в графе "ФИО" делается запись "Анонимное", в графе "Адрес" указывается территория по почтовому штемпелю. Содержание таких писем аннотируется так же, как и других обращений граждан.

**4. СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ПИСЕМ И УВЕДОМЛЕНИЕ АВТОРА**

4.1. Обращения граждан направляются по принадлежности в соответствующие органы, учреждения и организации не позднее чем в 5-дневный срок со дня регистрации.

4.2. Авторы обращений, как правило, извещают в письменной или устной форме о том, куда направлены для рассмотрения их письма или куда им следует обратиться. Сообщения авторам писем направляются за подписью работников отдела писем на специальных бланках уведомлений. Когда это возможно, автор обращения извещает по телефону или на личном приеме. Не уведомляются авторы писем, если по содержанию письмо является некорректным или бессмысленным, отсутствуют адрес заявителя, письмо анонимное.

4.3. Сроки рассмотрения писем определяются в соответствии с действующим законодательством.

4.4. Заявления и жалобы разрешаются в срок до одного месяца со дня поступления в государственный, общественный орган, на предприятие, в учреждение, организацию, обязанные разрешить вопрос по существу, и не требующие дополнительного изучения и проверки безотлагательного, но не позднее 15 дней.

В тех случаях, когда для разрешения заявления или жалобы необходимо проведение специальной проверки, истребование дополнительных материалов либо принятие других мер, сроки разрешения заявления или жалобы могут быть в порядке исключения продлены руководителем или заместителем руководителя соответствующего органа, предприятия, учреждения и организации, но не более чем на один месяц, с сообщением об этом лицу, подавшему заявление или жалобу.

Предложения граждан рассматриваются в срок до одного месяца, за исключением тех предложений, которые требуют дополнительного изучения, о чем сообщается лицу, внесшему предложение.

**5. РАБОТА С ОБРАЩЕНИЯМИ, ПОСТАВЛЕННЫМИ НА КОНТРОЛЬ**

5.1. Обращения ставятся на контроль в целях:

- установления и устранения недостатков в работе местных государственных органов власти и управления;

- оказания помощи заявителю в удовлетворении его законной просьбы или восстановления нарушенных прав;

- выявления принимавшихся мер по обращениям граждан, особенно по вопросу, с которым заявитель обращается неоднократно;

- получения материалов для обзора почты, аналитических материалов.

5.2. Обращения граждан, в которых сообщается о конкретных нарушениях их законных прав и интересов, обязательно берутся на контроль и проверяются с выездом на место.

5.3. Контроль за исполнением обращений граждан осуществляет отдел по работе с обращениями граждан.

5.4. Ответы на обращения граждан дают руководители и другие должностные лица органов самоуправления предприятий и организаций.

5.5. Индекс ответа состоит из регистрационного индекса и номера дела, в которое подшивается вся переписка по данному вопросу.

5.6. При поступлении ответов на контрольные обращения сотрудники отдела анализируют качество и полноту рассмотрения поставленных вопросов, после чего дело передается Главе города или его заместителю, который визирует ответ "В дело" или предлагает продолжить контролировать решение поставленных вопросов, которые исполнены некачественно.

5.7. Если ответы не отвечают установленным настоящим подпунктом требованиям, то такие материалы возвращаются исполнителям на доработку.

Требования к содержанию и оформлению ответов на контрольные письма:

- ответы должны содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращениях граждан (что, когда и кем сделано или будет сделано);

- если сроки выполнения не укладываются в месяц, то должны быть указаны причины и окончательная дата исполнения, по истечении которой будет дополнительно сообщено о проделанной работе;

- в ответе должно быть четкое упоминание о том, что заявитель в той или иной форме проинформирован о его содержании;

- ответ подписывается руководителем той организации, куда направлялось письмо на рассмотрение;

- к ответу прикладывается оригинал рассмотренного обращения граждан.

5.8. В случае устного ответа делается соответствующая отметка в деле и регистрационной карточке.

5.9. По обращениям с задержкой исполнения и по которым не истребована отсрочка исполнения делаются напоминания, как в устной, так и в письменной форме.

5.10. Письма считаются исполненными и снимаются с контроля, если решены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры, заявителю (-лям) дан ответ в письменной или устной форме и уведомлены авторы обращений.

5.11. Если по представленным материалам не поступает дополнительных поручений, рассмотрение обращений считается завершенным, они направляются "В дело" и снимаются с контроля. Если контроль за рассмотрением заявления продолжается, то на карточке делается отметка о продлении срока.

**6. ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ ПО ЛИЧНОМУ ПРИЕМУ ГРАЖДАН**

6.1. Личный прием граждан в Администрации осуществляют: Глава города, его заместители, руководители структурных подразделений Администрации города.

6.2. График приема граждан в Администрации города составляет приемная граждан и передает на утверждение Главе города.

6.3. Запись на прием только к Главе города в день приема с 08-00 до 09-00 часов.

6.4. На каждое обращение оформляется карточка приема граждан установленного образца, в которой указывается дата приема, фамилия, имя, отчество заявителя, адрес, род занятий, краткое содержание просьбы и фамилия того, кто проводит прием. Указываются результаты рассмотрения либо резолюция ведущего прием с поручением исполнителю. При необходимости предлагается изложить суть вопроса в письменном виде. Письменное заявление в этом случае регистрируется и рассматривается в установленном порядке, только при этом в карточке делается отметка "оставлено заявление", его номер и дата регистрации.

6.5. При повторных обращениях подбираются имеющиеся материалы по делу заявителя (карточка приема, архивный материал).

6.6. При необходимости для рассмотрения поставленных заявителем вопросов на прием может быть приглашен специалист соответствующего подразделения Администрации области.

6.7. Контроль за исполнением поручений по устным обращениям осуществляет приемная по работе с обращениями граждан, где находятся карточки приема.

6.8. Поступившие ответы о принятых мерах направляются для ознакомления руководителю, осуществляющему прием.

6.9. Должностное лицо не может перепоручить подчиненному вести прием граждан вместо себя.

6.10. Обращения граждан, поступившие по "телефону доверия" рассматриваются в порядке и сроки, предусмотренные настоящим положением. Контроль за их исполнением осуществляют специалисты, соответствующей службы.

**7. АНАЛИТИЧЕСКАЯ И ИНФОРМАЦИОННО-СПРАВОЧНАЯ РАБОТА**

7.1. Аналитическая работа в отделе по работе с обращениями граждан ведется под руководством управляющей делами.

7.2. Целью проведения анализа обращения граждан является изучение общественного мнения, выявление тенденций, типичности вопросов, затрагиваемых гражданами в обращениях, выработка выводов и предложений, направленных на устранение причин, порождающих жалобы населения или нарушение прав и интересов граждан, охраняемых законом, а также повышение эффективности функционирования исполнительных органов власти, совершенствование работы с письменными обращениями граждан и организации личного приема.

7.3. Сотрудники отдела ежеквартально проводят анализ характера обращений граждан, хода рассмотрения письменных и устных обращений, составляют справку с приложением статистических данных, а также готовят годовые отчеты-справки.

Вся статистика дается в сравнении с соответствующим периодом прошлого года.

7.4. По мере необходимости составляются аналитические справки по конкретным вопросам, поставленным в обращениях граждан и эффективности отдельных форм работы с населением.

7.5. Информационно-справочная работа в отделе организуется с использованием автоматизированной поисковой системы.

7.6. Сотрудники отдела дают справки по телефону заявителям о ходе рассмотрения их обращений, а также сотрудникам аппарата, структурных подразделений Администрации города, руководителям органов местного самоуправления, предприятий, учреждений.