

**ИНСТРУКЦИЯ
ПО РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН,
ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ И ОРГАНИЗАЦИЙ**
(в редакции постановления от 13.08.2013 № 254-п)

I. Общие положения

1.1. Настоящая Инструкция по работе с обращениями граждан, юридических лиц и организаций в Администрации города Игарки (далее – Инструкция) устанавливает единый порядок организации рассмотрения обращений граждан, юридических лиц и организаций (далее - обращений граждан), относящихся к компетенции администрации города Игарки, и является обязательной для исполнения всеми работниками администрации города Игарки и ее структурных подразделений.

1.2. Обеспечение своевременного рассмотрения обращений граждан, поступивших в письменной форме или в форме электронного документа, а также устных обращений граждан и их централизованного учета, методическое руководство организацией делопроизводства по работе с обращениями граждан в структурных отделах администрации города Игарки, а также контроль за выполнением требований настоящей Инструкции осуществляется отделом по обеспечению деятельности и делопроизводству администрации города Игарки (далее – Отдел ОДиД).

Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от общего делопроизводства в администрации города Игарки (далее - Администрации).

1.3. Ответственность за соблюдением установленного настоящей Инструкцией порядка работы с обращениями граждан, а также их рассмотрение в структурных подразделениях возлагается на их руководителей.

1.4. Работники структурных подразделений несут персональную ответственность за соблюдение требований настоящей Инструкции в пределах возложенных на них обязанностей.

1.5. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан, поступивших в письменной форме или в форме электронного документа, направленных на исполнение в структурные подразделения, осуществляют руководители этих подразделений.

1.6. Передача обращений граждан, поступивших в письменной форме или в форме электронного документа, из одного структурного подразделения в другое производится через Отдел ОДиД.

Обращение гражданина, поступившее в письменной форме или в форме электронного документа, по которому было дано поручение руководителя вышестоящей организации или его заместителей с требованием доложить о

результатах рассмотрения, снимается с контроля решением должностного лица, которое давало поручение, по результатам рассмотрения доклада об исполнении поручения.

1.7. Организация личного приема граждан осуществляется в соответствии с порядком, установленным в Администрации.

II. Прием и регистрация обращений граждан, поступивших в письменной форме или в форме электронного документа

2.1. Все обращения граждан, поступающие в адрес Администрации в письменной форме или в форме электронного документа, централизованно регистрируются в Отделе ОДиД в течение трех рабочих дней с момента поступления. Информация о них вводится в специализированную информационную систему по работе с обращениями граждан с распечаткой регистрационно-контрольных карточек установленного образца.

Обращение, поступившее в Администрацию в соответствии с ее компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

2.2. В случае, если в обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией (часть 1 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Собрание законодательства Российской Федерации, 08.05.2006, N 19, ст. 2060).

2.3. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения (часть 2 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ).

2.4. Обращение, в котором содержатся нецензурные или оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи, может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов, а гражданину, направившему обращение, сообщено о недопустимости злоупотреблением правом (часть 3 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ).

2.5. В случае если текст обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению (часть 4 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ).

2.6. В случае если в обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые

доводы или обстоятельства, руководитель структурного подразделения вправе по согласованию с руководством Администрации принять решение о обоснованности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же адрес. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение (часть 5 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ).

2.7. В случае если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений (часть 6 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ).

2.8. Обращения граждан, поступившие в письменной форме или в форме электронного документа, не направляются на рассмотрение должностным лицам, действие (бездействие) которых обжалуются (часть 6 статьи 8 Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ). В случае если в соответствии с указанным запретом невозможно направление жалобы на рассмотрение должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд (часть 7 статьи 8 Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ).

2.9. Обращение, поступившее в Администрацию в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящей Инструкцией (часть 3 статьи 7 Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ).

2.10. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление обращения, поступившего в письменной форме или в форме электронного документа, в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов (часть 2 статьи 6 Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ).

2.11. Конверты к обращениям граждан обязательно сохраняются в тех случаях, когда только по ним можно установить адрес отправителя или дату отправления и получения данного письма.

2.12. Регистрационный индекс (входящий номер) обращений граждан указывается в регистрационном штампе, который проставляется на лицевой стороне первого листа основного документа на свободном от текста месте письма. Регистрационный индекс состоит из начальной буквы фамилии автора и порядкового номера поступившего обращения (например, В-1705).

2.13. Повторным обращениям граждан при их поступлении присваивается очередной регистрационный индекс, а в соответствующей графе электронной регистрационно-контрольной карточки указывается регистрационный индекс предыдущего обращения в Администрацию. В

правом верхнем углу повторных обращений граждан и на распечатанных регистрационно-контрольных карточках делается пометка "ПОВТОРНО", а также подбирается и прилагается к обращению вся предшествующая переписка.

Повторными 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 удовлетворен данным ему ответом.

2.14. Обращения одного и того же лица по одному и тому же вопросу, направленные различным адресатам и поступившие для рассмотрения в Администрацию или обращения с одинаковым текстом считаются дубликатом.

Дубликаты обращений, поступившие в течение 30 календарных дней со дня дачи заявителю исчерпывающего ответа, повторному рассмотрению не подлежат и направляются в дело с согласия руководителя Администрации. Если они поступили из Администрации Президента Российской Федерации, Правительства Российской Федерации, от членов Совета Федерации или депутатов Государственной Думы, органов государственной власти Красноярского края и не взяты ими на контроль, заявителю направляют повторный ответ.

Все дубликаты обращений регистрируют под тем же номером, что и первоначальные обращения. При этом на распечатанных регистрационно-контрольных карточках после номера обращения указывают дату его поступления.

2.15. Зарегистрированные обращения граждан, содержащие особо важные и социально значимые вопросы, а также поступившие с сопроводительными письмами из высших органов государственной власти Российской Федерации и требующие информации об исполнении, направляются Отделом ОДиД вместе с двумя регистрационно-контрольными карточками, а в случае повторного обращения - с предыдущей перепиской, для доклада руководителю Администрации или его заместителям.

К обращению, направляемому согласно полученному поручению в структурное подразделение, прикладывается указатель, который содержит наименование этого подразделения и входящий регистрационный номер письма.

Если поручение по обращению гражданина дано нескольким структурным подразделениям, то работу по его исполнению координирует подразделение, указанное в резолюции первым.

В случае необходимости рассматривающее обращение структурное подразделение может обеспечить его рассмотрение с выездом на место.

Обращения граждан, подлежащие рассмотрению в Отделе ОДиД, после их регистрации передаются для исполнения назначенному специалисту.

2.16. Вся информация о ходе рассмотрения обращения гражданина (резолюция руководителя, фамилия исполнителя, срок исполнения, промежуточные ответы, отметка об исполнении и направлении в дело и т.д.) отражается в электронной регистрационно-контрольной карточке.

2.17. Регистрационно-контрольные карточки распечатываются Отделом ОДиД:

в 2-х экземплярах - на обращения, направляемые для рассмотрения в структурные подразделения (одна карточка - для Отдела ОДиД, одна - для структурного подразделения);

в 1-м экземпляре - на все другие обращения граждан.

2.18. При работе с обращениями граждан работник Отдела ОДиД обязан: внимательно прочитывать текст обращения, поступившего в письменной форме или в форме электронного документа, наиболее полно заносить в электронные регистрационно-контрольные карточки краткое их содержание, соблюдая при этом условие, чтобы запись обосновывала направление обращения для дальнейшего рассмотрения;

осуществлять первичную обработку обращений граждан и вносить предложения руководству Отдела ОДиД об их представлении для резолюции руководству Администрации, направлении непосредственно в структурные подразделения или рассмотрении обращения непосредственно в Отделе ОДиД;

регистрировать и направлять обращения граждан в соответствующие структурные подразделения;

давать справки по обращениям граждан, поступившим в Администрацию.

2.19. Руководители структурных подразделений и другие должностные лица этих подразделений при рассмотрении обращений граждан обязаны:

внимательно разбираться в существе их содержания, в случае необходимости запрашивать, в том числе в электронной форме, нужные документы и материалы, направлять работников на места для проверки фактов, принимать другие меры для объективного решения поднимаемых в обращениях граждан вопросов;

сообщать гражданам о решениях, принятых по их обращениям, в случае отклонения предложений, заявлений и жалоб указывать мотивы и разъяснять порядок обжалования полученных ответов;

систематически анализировать и обобщать обращения граждан, а также содержащиеся в них критические замечания с целью своевременного выявления и устранения причин, порождающих нарушения прав и охраняемых законом интересов граждан.

2.20. Исполнитель (работник структурного подразделения), которому поручена работа с обращением гражданина, принимает все необходимые меры по данному обращению: готовит соответствующие предложения, ответы автору, делает напоминания соисполнителям, готовит запросы в другие органы и организации, в том числе в электронной форме, и т.д.

2.21. Отсутствие непосредственного исполнителя (командировка, отпуск, болезнь, другое) не снимает со структурного подразделения ответственности за своевременное и качественное рассмотрение обращений граждан. При отъезде в командировку или отпуск исполнитель по указанию руководителя подразделения передает обращение и соответствующие материалы через лицо, которому поручено ведение делопроизводства, другому исполнителю.

2.22. Назначенные исполнители обращения граждан в структурных подразделениях получают обращения из Отдела ОДиД под расписку на первом экземпляре регистрационно-контрольной карточки, которая возвращается в Отдел ОДиД.

III. Сроки рассмотрения обращений граждан

3.1. Обращение, поступившее в Администрацию в соответствии с ее компетенцией, рассматривается в течение 30 календарных дней со дня регистрации обращения (часть 1 статьи 12 Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ).

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в другие государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам с целью получения необходимых для рассмотрения обращения документов, срок рассмотрения обращения может быть продлен с разрешения должностного лица, давшего поручение, не более чем на 30 календарных дней с уведомлением гражданина, направившего обращение, о продлении срока его рассмотрения (часть 2 статьи 12 Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ).

3.2. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации, направляется в течение 7 календарных дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в пункте 2.5 настоящей Инструкции (часть 3 статьи 8 Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ).

IV. Организация рассмотрения обращений граждан

4.1. Запрещается передавать обращения граждан из одного структурного подразделения в другое, минуя Отдел ОДиД

4.2. Ответы на обращения граждан подписывают руководство Администрации или руководители структурных подразделений.

4.3. Ответы на обращения, поступившие в Администрацию в форме электронного документа, направляются в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении (часть 4 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2010 года N 59-ФЗ).

4.4. Не разрешается отправлять заявителям в качестве ответов на их обращения копии служебных документов.

4.5. Все документы, связанные с рассмотрением обращений граждан (запросы, ответы, переписка по предыдущим обращениям), после подписания передаются для оформления и отправки в Отдел ОДиД, где был зарегистрирован первоначальный документ.

4.6. Регистрационный индекс (исходящий номер) ответа заявителю состоит из входящего регистрационного номера, индекса инициалов имени,

фамилии лица, подписавшего ответ, и порядкового номера (например, В-1705-ЕШ/1804 означает: ответ на обращение Волгина вх. № 1705 подписал Шемета Е.Б., исх. № 1804).

4.7. Перед отправкой исполненных обращений работник Отдела ОДиД обязан проверить наличие соответствующих подписей, индекса ответа, даты и указанные в письме приложения. Все копии сопроводительных писем, ответов и запросов должны быть завизированы исполнителем.

4.8. На каждом обращении гражданина после его исполнения проставляются следующие отметки: "В дело", личная подпись должностного лица, принявшего это решение, и дата, а также "Снято с контроля", дата и подпись сотрудника Отдела ОДиД.

4.9. Выдача ответа на обращение на руки заявителю или адресату допускается по решению руководителя в связи со срочностью решения вопросов, поставленных в обращении. Выдача производится под личную подпись получателя на визовом экземпляре ответа или регистрационно - контрольной карточке. По желанию заявитель может отказаться от получения письменного ответа на обращение, направив в Администрацию соответствующее заявление или сделав собственноручную запись на регистрационно - контрольной карточке.

V. Контроль исполнения обращений граждан

5.1. Обращения граждан по наиболее важным и социально значимым вопросам, а также поступающие в Администрацию от различных корреспондентов, высказывающих пожелание сообщить им результаты рассмотрения обращения, берутся на контроль. В этом случае на регистрационно-контрольных карточках и на обращениях граждан в правом верхнем углу проставляется штамп "КОНТРОЛЬ" и указывается срок исполнения.

5.2. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан, проведением необходимой работы по подготовке и оформлению ответов, а также статистический анализ исполнительской дисциплины в структурных подразделениях осуществляет Отдел ОДиД.

5.3. При необходимости продления сроков исполнения поручений по обращениям, о которых идет речь в абзаце втором пункта 3.1 настоящей Инструкции, исполнитель обязан до истечения установленного срока подготовить проект служебной записки для руководства Администрации с обоснованием причин продления срока.

Сведения об изменении сроков исполнения по обращениям граждан направляются в Отдел ОДиД немедленно после принятия решения.

5.4. Обращения граждан, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются. Контроль их исполнения завершается только после принятия исчерпывающих мер по разрешению просьб, предложений, заявлений и жалоб граждан.

5.5. Поручения по обращениям граждан считаются исполненными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и заявителю дан ответ.

5.6. Отдел ОДиД периодически информирует руководство Администрации и руководителей структурных подразделений о всех фактах нарушения сроков рассмотрения обращений граждан.

VI. Формирование дел по обращениям граждан

6.1. Формирование, оформление и временное хранение дел по обращениям граждан должно отвечать требованиям Государственного стандарта "Унифицированные системы документации. Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов" (ГОСТ Р 6.30-2003), принятого Постановлением Государственного комитета Российской Федерации по стандартизации и метрологии от 3 марта 2003 года N 65-ст (по заключению Министерства юстиции Российской Федерации данное Постановление не нуждается в государственной регистрации, письмо от 04.04.2003 N 07/3276-ЮД), а также соответствовать порядку работы с документами, установленному в Администрации.

6.2. Обращения граждан после их рассмотрения в структурных подразделениях должны быть возвращены в Отдел ОДиД со всеми относящимися к ним документами (копией ответа автору, регистрационно-контрольной карточкой и т.д.) для централизованного формирования дел и пополнения базы данных сведениями, необходимыми для осуществления справочно-информационной работы.

При формировании дел работником Отдела ОДиД проверяется правильность направления документов в дело, оформление документов (наличие дат, подписей, виз) и их полнота (комплектность).

Не рассмотренные полностью обращения граждан, а также неправильно оформленные документы подшивать в дело запрещается, они возвращаются исполнителям на доработку.

6.3. Обращения граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их разрешением, а также документы по личному приему граждан формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

Документы в дела формируются в течение одного календарного года и располагаются в хронологическом или алфавитном порядке. Каждое обращение гражданина и все документы по его рассмотрению составляют в деле самостоятельную группу. В случае получения повторного обращения гражданина или появления дополнительных документов они подшиваются к данной группе документов, относящейся к конкретному автору. Подшитые в дело документы нумеруются, и на них составляется внутренняя опись. В конце дела на отдельном листе составляется заверительная надпись.

6.4. Запрещается формирование и хранение дел у исполнителей по обращениям, зарегистрированным в Отделе ОДиД. В структурных подразделениях для удобства в работе могут формироваться дела с копиями документов со сроком хранения "До минования надобности".

6.5. Обязанность по обеспечению сохранности документов по обращениям граждан возлагается на работников Отдела ОДиД.

6.6. Для данной категории документов устанавливается, как правило, пятилетний срок хранения. В необходимых случаях постоянно действующей экспертной комиссией Администрации может быть принято решение об увеличении срока хранения, в том числе о постоянном хранении наиболее ценных и социально значимых предложений граждан.

6.7. По истечении установленных сроков хранения документы по обращениям граждан подлежат уничтожению в установленном порядке.

VII. Работа по обобщению и анализу обращений граждан

7.1. Отдел ОДиД ежемесячно и по мере надобности готовит информацию об объеме поступивших в Администрацию обращений граждан и характере поставленных в них вопросов, а также о количестве посетителей, принятых в Администрации.

7.2. Руководители структурных подразделений систематически анализируют обращения граждан, поступившие в письменной форме или в форме электронного документа, изучают и обобщают вопросы, которые ставят граждане в обращениях и на личном приеме, и на основе собранной периодической информации осуществляют подготовку предложений по устранению причин, порождающих обоснованные жалобы граждан.

По наиболее важным и социально значимым вопросам, поднимаемым в обращениях граждан, готовится информация для доклада руководству Администрации