



ДОНЕЦКАЯ НАРОДНАЯ РЕСПУБЛИКА
АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА ЕНАКИЕВО
РАСПОРЯЖЕНИЕ

ГЛАВЫ АДМИНИСТРАЦИИ

от 23.12.2015 № 686

г. Енакиево

Об утверждении Порядка
обработки и рассмотрения
письменных обращений граждан
в администрации города Енакиево

Руководствуясь ст. 26 Конституции Донецкой Народной Республики, ст. 25 Закона Донецкой Народной Республики «Об обращениях граждан», п.п.3.8.5 п.3.8 Положения об администрации города Енакиево, утвержденного распоряжением главы администрации города Енакиево от 23.01.2015 № 10, с целью создания необходимых условий для реализации конституционных прав граждан, улучшения организации и обеспечения системной работы с обращениями граждан, повышения ответственности руководителей структурных подразделений администрации города Енакиево за решение проблем, вызывающих обоснованные обращения граждан

РАСПОРЯЖАЮСЬ:

1. Утвердить Порядок обработки и рассмотрения письменных обращений граждан в администрации города Енакиево (далее – Порядок) (прилагается).
2. Первому заместителю главы администрации города Енакиево, заместителям главы администрации, управляющему делами администрации, руководителям структурных подразделений администрации города Енакиево:
 - 2.1. Обеспечить объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение письменных обращений граждан в соответствии с утвержденным Порядком.
 - 2.2. Решать вопросы о персональной ответственности лиц, виновных в нарушении прав либо законных интересов граждан во время рассмотрения обращений граждан.
3. Начальнику отдела по работе с обращениями граждан администрации города Енакиево обеспечить публикацию данного распоряжения в течение пяти рабочих дней на официальном веб-сайте администрации города Енакиево.
4. Распоряжение вступает в силу с момента его регистрации.
5. Контроль по выполнению данного распоряжения возложить на управляющего делами администрации города Енакиево.

И.о. главы администрации
города Енакиево

ПОРЯДОК
обработки и рассмотрения письменных обращений граждан
в администрации города Енакиево

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Письменные обращения - это изложенные в письменной форме предложения, заявления, жалобы, направленные по почте или переданные гражданином лично, либо через уполномоченное лицо, если эти полномочия оформлены в соответствии с действующим законодательством.

1.2. Письменные обращения могут быть:

1.2.1. Индивидуальные – обращения одного гражданина.

1.2.2. Коллективные – обращения двух и более граждан по одному и тому же вопросу (нескольким вопросам).

1.2.3. Повторные – обращения, поступившие в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления, к одному и тому же должностному лицу от одного и того же гражданина по одному и тому же вопросу два и более раза.

1.2.4. Анонимные - письменные обращения без указания места жительства, не подписанные автором (авторами), а также такие, по которым невозможно установить авторство.

1.2.5. Дуплетные - это предложения, заявления, жалобы одного и того же гражданина (или одной и той же группы лиц) по одному и тому же вопросу, направленные различным адресатам и поступившие на рассмотрение от государственных органов высшего уровня или других учреждений, организаций, средств массовой информации по принадлежности в администрацию города Енакиево для их решения по существу, если последние уже получили обращение соответствующего содержания, при этом дуплетные обращения к группе повторных обращений не относятся.

1.3. Обработку письменных обращений, поступивших в администрацию города Енакиево, осуществляет отдел по работе с обращениями граждан администрации города Енакиево, который несет ответственность за организацию делопроизводства и соблюдение требований данного Порядка в администрации города Енакиево.

Данный Порядок не распространяется на рассмотрение изложенных в письменном виде обращений граждан, порядок рассмотрения которых установлен уголовно-процессуальным, гражданско-процессуальным законодательством, а также других обращений, в отношении которых законодательными актами Донецкой Народной Республики предусмотрен иной порядок рассмотрения.

2. ПРИЕМ, ПЕРВИЧНОЕ РАССМОТРЕНИЕ И РЕГИСТРАЦИЯ
ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

2.1. Письменные обращения граждан, оформленные надлежащим образом и поданные в установленном порядке, подлежат обязательному приему, регистрации и первичному рассмотрению с целью определения их принадлежности к компетенции администрации города Енакиево. Обращения, поступившие по почте, получает отдел делопроизводства администрации города Енакиево и, в день получения, передает отделу по работе с обращениями граждан администрации города Енакиево.

2.2. Обращения, рассмотрение которых входит в компетенцию администрации города Енакиево, принимаются в рабочие дни и часы в кабинете № 117 администрации города Енакиево.

2.3. На полученных обращениях проставляется регистрационный штамп, в котором указывается дата поступления и входящий номер. Датой поступления писем в отдел по работе с обращениями граждан администрации города Енакиево считается дата получения их от отдела делопроизводства администрации города Енакиево или непосредственно от заявителей. Перед регистрацией письма проверяются на повторность, а затем регистрируются в электронной регистрационно-контрольной базе, куда заносится информация, необходимая для рассмотрения вопроса. Если обращение поступило через органы высшего уровня или другие органы, в карточке указывается номер, дата этого сопроводительного письма, либо резолюция (поручения).

2.4. По требованию гражданина, который подал обращение в администрацию города Енакиево, на первом листе копии обращения (в случае её наличия) в правом нижнем углу проставляется регистрационный штамп, дата поступления и регистрационный индекс обращения. Указанный документ с отметкой «КОПИЯ» возвращается гражданину.

2.5. На письменном обращении, переданном гражданином лично или через уполномоченное им лицо, рядом с регистрационным штампом проставляется отметка «ПЕРЕДАНО ЛИЧНО» или «ПЕРЕДАНО ЧЕРЕЗ УПОЛНОМОЧЕННОЕ ЛИЦО».

2.6. На первом листе письменного обращения и на регистрационно-контрольной карточке проставляется отметка «ПОВТОРНО» (в случае, если обращение поступило повторно) и «КОНТРОЛЬ», если необходимо уведомить другую организацию или получить информацию от исполнителей по принятым мерам.

2.7. Если обращение определено как повторное, тогда к регистрационно-контрольной карточке прилагается личное дело заявителя с первичным обращением и итогами его рассмотрения, и передается на рассмотрение руководству администрации города Енакиево согласно распределению функциональных обязанностей.

3. РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН РУКОВОДСТВОМ АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДА ЕНАКИЕВО

3.1. Письменные обращения по вопросам, входящим в компетенцию администрации города Енакиево, передаются на рассмотрение руководству администрации города Енакиево в соответствии с распределением обязанностей, не позднее следующего дня после их поступления.

3.2. Руководство администрации города Енакиево при рассмотрении обращений граждан обязано внимательно вникать в их суть, в случае необходимости, поручать исполнителю провести комиссионное рассмотрение обращения с выездом на место или с участием заявителя, определять меры по решению вопроса и проблем, являющихся основанием для жалобы или обоснованных обращений, привлекать к рассмотрению обращения руководителей предприятий, организаций и учреждений всех форм собственности, расположенных на территории города. Резолюция должна быть руководством подписана и датирована.

3.3. По обращениям, в которых поставленный вопрос не относится к компетенции администрации города Енакиево, глава администрации города Енакиево может определить исполнителя, которому направляется данное обращение по принадлежности. В таких случаях обращения на контроль главой администрации города Енакиево не ставятся.

3.4. При рассмотрении повторных обращений, если первое решено по сути, руководство администрации города Енакиево может поручить исполнителю, в компетенцию которого входит решение вопроса по существу, подготовить материалы на рассмотрение комиссии по вопросам рассмотрения обращений граждан о прекращении переписки на основании ст. 21 Закона Донецкой Народной Республики «Об обращениях граждан».

3.5. Обязательному контролю подлежат:

3.5.1. Повторные и коллективные обращения.

3.5.2. Обращения, по которым в резолюции указаны конкретные задачи и сроки.

3.5.3. Письма, поступившие из органов высшего уровня.

3.6. Лично главой администрации города Енакиево рассматриваются письменные обращения:

3.6.1. Женщин, которым присвоено почетное звание «Мать-героиня», Героев Советского Союза, Героев Социалистического труда, инвалидов Великой Отечественной войны.

3.6.2. Обращения граждан, направленные на рассмотрение главе администрации города Енакиево с поручениями лично Главы Донецкой Народной Республики, Председателя Народного Совета Донецкой Народной Республики, Председателя Совета Министров Донецкой Народной Республики и других органов высшего уровня.

3.6.3. Обращения граждан (в том числе и коллективные), в которых обжалуются действия или решения администрации города Енакиево, их должностных лиц или в которых сообщается о незаконных коррупционных действиях или бездействии и невыполнении служебных обязанностей должностными лицами этих органов, по поручению главы администрации города Енакиево рассматриваются комиссионно с участием заявителя и соответствующих структурных подразделений администрации города Енакиево.

3.6.4. Повторные обращения, поступившие от одного и того же гражданина или группы граждан, по одному и тому же вопросу, если они были рассмотрены по существу и в них не содержатся новые обстоятельства, имеющие значение для рассмотрения обращения, оставляются без рассмотрения по существу, без уведомления об этом гражданина или группы граждан. Переписка по таким обращениям - прекращается.

3.7. Сроки рассмотрения обращений граждан устанавливаются на основании ст. 15 Закона Донецкой Народной Республики «Об обращениях граждан»:

3.7.1. Безотлагательно либо не более 15 календарных дней со дня их получения, если не требуют дополнительного изучения.

3.7.2. В других случаях - не более 30 календарных дней со дня их регистрации.

3.8. Срок рассмотрения обращения в исключительных случаях продлевается руководством администрации города Енакиево до 45 дней с момента поступления обращения в администрацию города Енакиево на основании обоснованного представления исполнителя с уведомлением об этом заявителя.

4. НАПРАВЛЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ ИСПОЛНИТЕЛЯМ, ОРГАНИЗАЦИЯ КОНТРОЛЯ ЗА ВЫПОЛНЕНИЕМ ПОРУЧЕНИЙ И СОБЛЮДЕНИЮ СРОКОВ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

4.1. Рассмотренные руководством администрации города Енакиево письменные обращения передаются отделу по работе с обращениями граждан администрации города Енакиево для обработки резолюции и направления копии обращений, регистрационно-контрольных карточек на рассмотрение соответствующим исполнителям.

4.2. Отдел по работе с обращениями граждан администрации города Енакиево:

4.2.1. Ежедневно контролирует сроки рассмотрения обращений, для чего предупреждает исполнителей за 3 рабочих дня до наступления срока о необходимости предоставления информации и ответа заявителю.

4.2.2. Получает в установленный срок от исполнителей информацию о рассмотрении и решении вопросов, проекты ответов заявителям, проверяет их содержание на соответствие согласно резолюции руководства.

4.3. Решение о снятии с контроля обращений граждан принимают должностные лица, ставившие их на контроль.

4.4. Обращения, на которые даются предварительные (промежуточные) ответы и информации, с контроля не снимаются. Контроль завершается только после принятия решения или мер по разрешению поставленных в обращении вопросов, в противном случае, информация передается руководству администрации города Енакиево для ознакомления и согласования продления срока или постановки на дополнительный контроль. Копия резолюции или соответствующего поручения направляется исполнителю.

4.5. После окончания рассмотрения обращения и снятия его с контроля сформированное в установленном порядке дело хранится в отделе по работе с обращениями граждан администрации города Енакиево. В случае получения повторного обращения или появления дополнительных документов они подшиваются к этому делу. Запрещается хранение дел по обращениям граждан у исполнителей. Отдел по работе с обращениями граждан администрации города Енакиево может предоставить личное дело заявителя исполнителю, по его запросу, только под подпись, для работы с ним в помещении отдела, в других случаях - только отдельные копии необходимых документов.

5. РЕЗУЛЬТАТЫ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН, ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ИНФОРМАЦИИ И ОТВЕТОВ ЗАЯВИТЕЛЯМ

5.1. Руководители структурных подразделений администрации города Енакиево, которым руководством администрации города Енакиево поручено рассмотрение обращений граждан, обязаны внимательно вникать в суть вопросов, поставленных в обращениях. В случае необходимости, требовать у исполнителей материалы и направлять работников этих структурных подразделений на место для комиссионной проверки изложенных в обращениях фактов, принимать другие меры для объективного решения поставленных авторами обращений вопросов, выяснять и устранять причины, условия, побуждающие граждан жаловаться, если это не противоречит действующему законодательству.

Непосредственные исполнители, при осуществлении проверок по обращениям, в случае необходимости, общаются с их авторами, выясняют все поставленные вопросы и обстоятельства, подробно вникают в их суть, принимают меры по защите конституционных прав граждан в пределах своей компетенции в соответствии с действующим законодательством.

5.2. К проверке обращений граждан могут привлекаться (по согласованию) представители общественности.

5.3. По результатам проверки обращения в установленный законом срок главе администрации города Енакиево, его заместителям, управляющему делами администрации города Енакиево, которые давали поручение по рассмотрению обращения, готовится и предоставляется информация, о результатах ее рассмотрения, включающая в себя объективный анализ всех собранных материалов.

5.4. Информация руководству администрации города Енакиево и письменный ответ заявителям по результатам рассмотрения обращений предоставляется за подписью руководителей структурных подразделений (с правом юридического лица), территориальных органов администрации города Енакиево, которым поручено рассмотрение обращений, и в полномочия которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

5.5. Если обращение контролировалось органом высшего уровня, то информация по результатам рассмотрения обращений граждан готовится отделом по работе с обращениями граждан за подписью главы администрации города Енакиево. В случае если рассмотрение обращения поручалось нескольким исполнителям по разным направлениям вопросов, то проект обобщающего ответа готовит отдел по работе с обращениями граждан администрации города Енакиево.

5.6. Ответственность за своевременное и качественное рассмотрение обращений, предоставление письменного ответа заявителю несут должностные лица, которым поручено рассмотрение обращений.

5.7. Решения, принимаемые по обращениям, должны быть мотивированными и основываться на нормах действующего законодательства. Должностное лицо, признав заявление подлежащим удовлетворению, обязано обеспечить своевременное и правильное исполнение принятого решения, а в случае признания жалобы обоснованной - немедленно принять меры по восстановлению нарушенных прав граждан.

5.8. Обращения считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и заявителям даны исчерпывающие ответы.

5.9. В случае, когда решение вопроса относится к компетенции администрации города Енакиево, ответ заявителю предоставляется за подписью руководства администрации города Енакиево.

5.10. Если решение вопроса не относится к полномочиям администрации города Енакиево, ответ заявителям предоставляется, по поручению руководства администрации города Енакиево, руководителями территориальных органов и структурных подразделений администрации города Енакиево.

5.11. Ответ женщинам, которым присвоено почетное звание «Мать-героиня», Героям Советского Союза, Героям Социалистического труда, инвалидам Великой Отечественной войны на их обращения, поступившие в администрацию города Енакиево, рассмотренные главой администрации города Енакиево, предоставляются за его личной подписью. Проект ответа готовит исполнитель.

5.12. Решение об отказе в удовлетворении требований, изложенных в обращении, доводится до сведения гражданина в письменной форме со ссылкой на действующее законодательство и изложением мотивов отказа, а также с разъяснением порядка обжалования принятого решения. При этом указываются меры, принятые местными органами власти в пределах их компетенции, для защиты конституционных прав граждан.

Запрещается направлять жалобы граждан для рассмотрения тем органам или должностным лицам, действия или решения которых обжалуются.

5.13. Исполнители согласно резолюции руководства администрации города Енакиево готовят проекты ответов и предоставляют их в отдел по работе с обращениями граждан администрации города Енакиево для согласования.

5.14. Если исполнителей согласно резолюции несколько, сбор информации и обобщение ответов гражданину осуществляет первый исполнитель, при этом другие исполнители предоставляют обоснованный ответ первому исполнителю.

5.15. Ответ по результатам рассмотрения коллективного обращения граждан (если обращение подписали двое и больше граждан) направляется тому гражданину, который в обращении подписался первым или адрес которого указан.

5.16. Подписанные руководством администрации города Енакиево ответы вручаются заявителям лично под подпись или направляются по почте.

6. ОБРАЩЕНИЯ, КОТОРЫЕ НЕ ПОДЛЕЖАТ РАССМОТРЕНИЮ В АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДА ЕНАКИЕВО

6.1. Настоящий Порядок не распространяется на порядок рассмотрения обращений, определенных ст. 18 Закона Донецкой Народной Республики «Об обращениях граждан», который установлен уголовно-процессуальным, гражданско-процессуальным законодательством, а также других обращений, в отношении которых законодательными актами Донецкой Народной Республики не предусмотрен иной порядок рассмотрения. Такие обращения в администрации города Енакиево не рассматриваются и по поручению руководства администрации города Енакиево направляются на рассмотрение по принадлежности в органы, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов.

6.2. Не рассматриваются:

6.2.1. Обращения, не соответствующие требованиям ст. 10 Закона Донецкой Народной Республики «Об обращениях граждан» (то есть в нем не указаны фамилия, имя, отчество, адрес, не подписано автором или отсутствует дата, не изложена суть поставленного вопроса). Такие обращения возвращаются автору с соответствующими разъяснениями в срок не позднее чем через десять дней со дня его поступления. Копия такого обращения остается в производстве отдела по работе с обращениями граждан администрации города Енакиево.

6.2.2. Обращения, которые определены ст. 18 и ст. 23 Закона, а именно:

6.2.2.1. Анонимные – письменные обращения граждан, в которых не указаны фамилия, имя, отчество (при наличии) либо инициалы гражданина или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, либо наименование юридического лица (полное или сокращенное) или его место нахождения, не подлежат рассмотрению, если они не содержат сведений о готовящемся, совершаемом или совершенном преступлении.

6.2.2.2. Повторные обращения, поступившие в администрацию города Енакиево от одного и того же гражданина по одному и тому же вопросу, если первое решено по существу. Решение о прекращении рассмотрения такого обращения принимает глава администрации города Енакиево по представлению его заместителей или предложений комиссии по рассмотрению обращений граждан.

6.2.2.3. Обращения лиц, признанных судом недееспособными.

6.2.2.4. Обращения, поданные с нарушением сроков, предусмотренных статьей 9 Закона (то есть решение не было обжаловано заявителем в течение одного года, но не позднее одного месяца со времени ознакомления), за исключением случаев, когда срок обжалования восстановлен по решению главы администрации города Енакиево.

6.2.3. Обращения, решение которых не относится к полномочиям администрации города Енакиево.

Управляющий делами
администрации города Енакиево

Порядок обработки и рассмотрения письменных обращений граждан в администрации города Енакиево разработан отделом по работе с обращениями граждан администрации города Енакиево

Начальник отдела