



## РАСПОРЯЖЕНИЕ

## ЖАКААН

от « 1 » декабря 20 17 года № 1416-р

г.Горно-Алтайск

### **Об утверждении порядка организации работы с обращениями граждан в Администрации города Горно-Алтайска и отмене некоторых распоряжений Администрации города Горно-Алтайска**

В целях совершенствования работы с обращениями граждан в Администрации города Горно-Алтайска, обеспечения соблюдения порядка и сроков рассмотрения обращений граждан, установленных Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», руководствуясь статьями 38, 43, 45 Устава муниципального образования «Город Горно-Алтайск», принятого постановлением Горно-Алтайского городского Совета депутатов от 29 августа 2013 года № 12-3, распоряжением Администрации города Горно-Алтайска от 21 декабря 2016 года № 2003-р «О распределении обязанностей»:

1. Утвердить:

Порядок организации работы с обращениями граждан в Администрации города Горно-Алтайска согласно приложению № 1 к настоящему Распоряжению;

График личного приема граждан, предпринимателей, юридических лиц должностными лицами Администрации города Горно-Алтайска, руководителями ее отраслевых (функциональных) органов, наделенных правами юридического лица, в общественной приемной Администрации города Горно-Алтайска согласно приложению № 2 к настоящему Распоряжению.

2. Отделу информационной политики и связей с общественностью Администрации города Горно-Алтайска в течение 5-ти рабочих дней со дня подписания настоящего Распоряжения опубликовать его на официальном портале муниципального образования «Город Горно-Алтайск» в сети «Интернет», а в течение 15-ти календарных дней в газете

«Вестник Горно-Алтайска» опубликовать информацию, содержащую сведения о реквизитах принятого правового акта (дата принятия, номер, наименование правового акта), кратком его содержании, дате его опубликования на официальном портале муниципального образования «Город Горно-Алтайск» в сети «Интернет».

3. Отменить:

распоряжение Администрации города Горно-Алтайска от 16 февраля 2015 года № 153-р «Об утверждении порядка организации работы с обращениями граждан в Администрации города Горно-Алтайска»;

распоряжение Администрации города Горно-Алтайска от 28 января 2016 года № 119-р «О внесении изменений в распоряжение Администрации города Горно-Алтайска от 16 февраля 2015 года № 153-р «Об утверждении порядка организации работы с обращениями граждан в Администрации города Горно-Алтайска»;

распоряжение Администрации города Горно-Алтайска от 14 ноября 2016 года № 1730-р «О внесении изменений в распоряжение Администрации города Горно-Алтайска от 16 февраля 2015 года № 153-р»;

распоряжение Администрации города Горно-Алтайска от 30 ноября 2016 года № 1880-р «О внесении изменения в приложение № 2 к распоряжению Администрации города Горно-Алтайска от 16 февраля 2015 года № 153-р»;

распоряжение Администрации города Горно-Алтайска от 1 февраля 2017 года № 111-р «О внесении изменения в приложение № 2 к распоряжению Администрации города Горно-Алтайска от 16 февраля 2015 года № 153-р»;

распоряжение Администрации города Горно-Алтайска от 15 февраля 2017 года № 180-р «О внесении изменения в приложение № 2 к распоряжению Администрации города Горно-Алтайска от 16 февраля 2015 года № 153-р»;

распоряжение Администрации города Горно-Алтайска от 23 марта 2017 года № 368-р «О внесении изменения в приложение № 2 к распоряжению Администрации города Горно-Алтайска от 16 февраля 2015 года № 153-р».

4. Настоящее Распоряжение вступает в силу после дня его официального опубликования.

5. Контроль за исполнением настоящего Распоряжения возложить на Управляющего делами администрации города Горно-Алтайска.

Первый заместитель главы  
администрации города  
Горно-Алтайска  
Ярусова Н.А., 2-25-59

О.А. Сафронова

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1  
к распоряжению Администрации  
города Горно-Алтайска  
от «1» декабря 2017 года №1416-р

**ПОРЯДОК**  
**организации работы с обращениями граждан**  
**в Администрации города Горно-Алтайска**

**I. Общие положения**

1. Настоящий Порядок разработан на основании Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Устава муниципального образования «Город Горно-Алтайск», принятого постановлением Горно-Алтайского городского Совета депутатов от 29 августа 2013 года № 12-3, в целях установления единого порядка организации работы с обращениями граждан в Администрации города Горно-Алтайска, ее отраслевых (функциональных) органах, наделенных правами юридического лица (далее - структурные подразделения).

2. В Администрации города Горно-Алтайска, структурных подразделениях обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, а также обращения граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, осуществляющих публично значимые функции государственных и муниципальных учреждений, иных организаций и их должностных лиц (далее соответственно – обращения, граждане) рассматривают Глава администрации города Горно-Алтайска (лицо, исполняющее его полномочия), Первые заместители и заместители главы администрации города Горно-Алтайска, Управляющий делами администрации города Горно-Алтайска, руководители структурных подразделений, лица, их замещающие (далее - руководители).

3. Рассмотрению подлежат обращения, поступившие в Администрацию города Горно-Алтайска, структурные подразделения в письменной форме или в форме электронного документа, а также устные обращения, в том числе:

а) доставленные лично в Организационно-документационный отдел (канцелярию) Администрации города Горно-Алтайска, структурные подразделения;

б) поступившие по почте;

в) направленные по информационным системам общего пользования;

г) принятые руководителями во время проведения личного приема граждан.

4. Руководитель в ходе рассмотрения обращения:

а) накладывает на письменное обращение или регистрационную карточку резолюцию и определяет срок ее исполнения;

б) запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других органах государственной власти, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

в) принимает решения в соответствии с действующим законодательством о продлении срока рассмотрения обращения и списании его в дело.

5. Руководитель вправе проверить исполнение принятого им решения по обращению, в том числе, фактическое исполнение которого предусмотрено в срок, превышающий срок рассмотрения обращения, установленный законодательством.

6. Организация ведения делопроизводства по обращениям осуществляется:

а) в Администрации города Горно-Алтайска – Организационно-документационным отделом Администрации города Горно-Алтайска (далее - отдел);

б) в структурных подразделениях - подразделением по работе с обращениями соответствующего структурного подразделения или ответственным лицом (далее - подразделение по работе с обращениями граждан (ответственное лицо)).

## **II. Организация личного приема граждан руководителями**

7. Организация личного приема граждан осуществляется отделом.

8. Порядок рассмотрения обращений по вопросам, не входящим в компетенцию Администрации города Горно-Алтайска, структурных подразделений, разъясняется руководителем гражданину в устной форме, о чем в регистрационной карточке приема граждан делается соответствующая запись.

9. Прием граждан руководителями осуществляется в порядке очередности и по предъявлению гражданами документов, удостоверяющих личность, в общественной приемной Администрации города Горно-Алтайска, расположенной по адресу: пр. Коммунистический, 18, кабинет № 106 (далее – Общественная приемная), в соответствии с утвержденным распоряжением Администрации города Горно-Алтайска графиком личного приема граждан руководителями.

10. График личного приема граждан руководителями (далее – график личного приема) содержит следующие сведения: должность, фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) должностное лицо, ведущее прием, периодичность, порядок, время и место (адрес) проведения приема.

11. График личного приема размещается в Администрации города Горно-Алтайска на информационном стенде у общественной приемной,

в структурных подразделениях в доступных для ознакомления местах, а также на официальном портале муниципального образования «Город Горно-Алтайск» в сети «Интернет».

12. Запись граждан на личный прием руководителями, за исключением руководителей структурных подразделений, осуществляется отделом в Общественной приемной в день приема в соответствии с утвержденным графиком личного приема.

Личный прием граждан руководителями структурных подразделений осуществляется без предварительной записи в соответствии с утвержденным графиком личного приема.

13. Работник отдела в ходе записи на прием заносит данные гражданина в карточку регистрации обращений, проводит с ним предварительную беседу, консультирует, разъясняет порядок рассмотрения его вопроса.

14. В ходе записи на личный прием гражданин должен сообщить, предъявив документ, удостоверяющий личность:

фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии);

адрес места жительства (регистрации);

контактный телефон;

льготную категорию;

четко сформулированный вопрос, который будет обсуждаться в ходе личного приема, с целью предварительной проработки вопроса.

15. Список граждан на личный прием (далее - список) формируется работником отдела и направляется на бумажном носителе руководителю в день приема.

16. Список содержит следующую информацию:

фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) и должность руководителя;

место и время проведения личного приема;

фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) граждан, внесенных в список, с указанием очередности каждого;

сведения о месте жительства (почтовом адресе), номере телефона (при наличии) гражданина;

содержание вопросов обращения.

17. К списку прилагается информация об имеющихся обращениях граждан, указанных в списке, и результатах их рассмотрения. Организацию сбора информации осуществляет отдел.

18. В случае повторного обращения гражданина работник отдела осуществляет подборку имеющихся материалов по ранее рассмотренному обращению и представляет их руководителю, ведущему личный прием, вместе с карточкой личного приема.

19. Во время проведения личного приема руководитель дает ответ на обращение с согласия гражданина устно в случае, если изложенные в обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, при этом соответствующая запись делается

в карточке личного приема, или информирует гражданина о том, кому будет поручено рассмотрение его обращения и подготовка ответа по нему.

20. По результатам личного приема руководитель заполняет карточку личного приема с учетом озвученных гражданином вопросов и своих резолюций с датой исполнения.

21. По результатам приема граждан работник отдела в день приема делает соответствующую отметку в регистрационной карточке приема граждан.

22. Резолюция руководителя оформляется в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в Администрации города Горно-Алтайска, утвержденной распоряжением Администрации города Горно-Алтайска от 7 июля 2017 года № 827-р (далее – Инструкция по делопроизводству).

23. Регистрационную карточку с резолюцией, поступившую не по компетенции, исполнитель по согласованию с руководителем (иным уполномоченным лицом) в течение двух рабочих дней возвращает в отдел, подразделение по работе с обращениями граждан (ответственному лицу) для его переадресации.

### **III. Организация делопроизводства по письменным и иным обращениям граждан**

24. Письменные обращения регистрируются в системе электронного документооборота и делопроизводства (далее – СЭДД) Администрации города Горно-Алтайска, структурного подразделения работником отдела, подразделения по работе с обращениями граждан (ответственным лицом) в течение трех дней с даты поступления обращения.

25. При поступлении обращения в день, предшествующий праздничным или выходным дням, регистрация производится в первый рабочий день, следующий за праздничным или выходным днем.

26. Письменные обращения, поступившие в форме электронного документа неоднократно в один и тот же день от одного и того же заявителя с одним и тем же вопросом (идентичный текст обращения), регистрируются и рассматриваются как единое обращение.

Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме. Кроме того, на поступившее в орган местного самоуправления или должностному лицу обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка

обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона № 59-ФЗ от 2 мая 2006 года на официальном портале муниципального образования «Город Горно-Алтайск» в сети «Интернет».

27. Порядок рассмотрения отдельных обращений урегулирован статьей 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

28. На письменные обращения, не являющиеся заявлениями, жалобами, которые не содержат конкретных предложений или просьб (в том числе стандартные поздравления, соболезнования, письма, присланные для сведения), ответы не даются.

29. Письменные обращения, по которым имеется поручение Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации, Председателя Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, Председателя Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, полномочного представителя Президента Российской Федерации в Сибирском федеральном округе, главного федерального инспектора в Республике Алтай, аппарата полномочного представителя Президента Российской Федерации в Сибирском федеральном округе, Главы Республики Алтай, Председателя Правительства Республики Алтай направляются Главе администрации города Горно-Алтайска (лицу, исполняющему его полномочия).

30. Письменные обращения на иностранном языке направляются Управляющему делами администрации города Горно-Алтайска для организации их перевода не позднее рабочего дня, следующего за днем регистрации обращений. Перевод обращения на иностранном языке осуществляется в течение 4-х рабочих дней со дня регистрации обращения.

31. На письменное обращение, поступившее в отдел, подразделение по работе с обращениями граждан (ответственному лицу), создается регистрационная карточка, в которой также формулируются содержащиеся в обращении вопросы, определяется тематика и руководитель, к компетенции которого относится его рассмотрение.

32. В правом нижнем углу первой страницы письменного обращения на бумажном носителе отделом, подразделением по работе с обращениями граждан (ответственным лицом) указывается регистрационный номер и дата регистрации обращения, в том числе с использованием соответствующего штампа.

33. Зарегистрированные обращения на бумажном носителе не позднее рабочего дня, следующего за днем регистрации обращений, передаются Главе администрации города Горно-Алтайска (лицу, исполняющему его полномочия), руководителю структурного подразделения, а в случае, предусмотренном пунктом 30 настоящего Порядка, не позднее 5-ти рабочих дней со дня регистрации с приложением перевода обращения.

#### **IV. Мониторинг рассмотрения обращений**

34. Мониторинг (описание хода, этапов) рассмотрения обращений ведется в СЭДД отделом, подразделением по работе с обращениями граждан (ответственным лицом).

35. Мониторинг рассмотрения обращения состоит из следующих этапов:

а) направление обращения на исполнение согласно резолюции руководителя;

б) представление информации об исполнении резолюции;

в) решение руководителя о продлении срока рассмотрения обращения;

г) направление ответа автору обращения;

д) решение руководителя о завершении рассмотрения обращения (списании в дело).

36. Передача материалов (на бумажном носителе) на каждом этапе рассмотрения обращения от руководителей к исполнителям и обратно осуществляется через отдел, подразделение по работе с обращениями граждан (ответственное лицо). Пакет документов по рассмотрению обращения формируется исполнителем (ответственным исполнителем).

#### **V. Требования к подготовке ответов, запросов, информации по обращениям**

37. Проекты ответов авторам обращений, запросов в органы государственной власти, органы местного самоуправления и иным должностным лицам, информация руководителям указанных органов или должностных лиц за подписью руководителей представляются в отдел, подразделение по работе с обращениями граждан (ответственному лицу), завизированные руководителем структурного подразделения (исполнителем), на бумажном носителе.

38. Ответы авторам обращений, запросы в органы государственной власти, органы местного самоуправления и иным должностным лицам, информация руководителям указанных органов или должностным лицам, подготовленные исполнителем для подписи руководителем, представляются в отдел, подразделение по работе с обращениями граждан (ответственному лицу) с указанием исполнителя.

39. Если последний день исполнения резолюции приходится на нерабочий день, то днем исполнения считается предшествующий рабочий день.

40. Подготовка и оформление документов, подлежащих отправке автору обращения, вышестоящему органу, организации на бумажном носителе, осуществляются согласно Инструкции по делопроизводству.

41. Регистрация документов, подлежащих отправке автору

обращения, вышестоящему органу, организации, после подписания на бумажном носителе осуществляется отделом, подразделением по работе с обращениями граждан (ответственным лицом) в СЭДД и конвертуется для отправки почтой в соответствии с Инструкцией по делопроизводству.

42. При наличии электронного адреса ответ автору обращения отправляется отделом, подразделением по работе с обращениями граждан (ответственным лицом) на указанный электронный адрес с подтверждением факта отправки.

## **VI. Постановка обращений на дополнительный контроль и продление сроков рассмотрения обращений**

43. В соответствии с частью 2 статьи 12 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ, а также в случае направления запроса о представлении необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов срок рассмотрения обращения может быть продлен руководителем не более чем на тридцать календарных дней, с уведомлением гражданина о продлении срока рассмотрения его обращения.

## **VII. Завершение рассмотрения обращения, формирование и архивирование дела**

44. Завершающим этапом рассмотрения обращения является процедура его списания. Решение руководителя о списании обращения оформляется словосочетанием «С/К», датой и подписью руководителя, рассматривающего обращение, которые указываются на последнем по хронологии документе (информации исполнителя, копии ответа автору обращения и т.п.), и созданием соответствующей резолюции в регистрационной карточке. Списание в дело обращений с личного приема осуществляется путем заполнения необходимых реквизитов в карточке учета обращений на личном приеме руководителя и созданием соответствующей резолюции в СЭДД.

45. Отделом, подразделением по работе с обращениями граждан (ответственным лицом) в регистрационной карточке делается отметка об итогах рассмотрения и проставления индекса для дальнейшего хранения согласно номенклатуре дел в сроки, установленные Инструкцией по делопроизводству.

46. Списанное в установленном порядке обращение вместе с копией ответа гражданину, перепиской должностных лиц, актами обследования, иными документами, относящимися к рассмотрению обращения, формируются отделом, подразделением по работе с обращениями граждан (ответственным лицом) в дела. Дела хранятся в твердых архивных папках

(допускается группирование 40 - 50 дел в одну папку), озаглавленных с использованием реквизитов утвержденной номенклатуры дел в Администрации города Горно-Алтайска, структурном подразделении.

47. Архивирование дел по обращениям ведут отдел, подразделение по работе с обращениями граждан (ответственное лицо). Хранение и списание дел осуществляется в сроки, установленные номенклатурой дел в Администрации города Горно-Алтайска, структурном подразделении.

### **VIII. Контроль и составление отчетности**

48. Общий контроль соблюдения действующего законодательства при рассмотрении обращений в Администрации города Горно-Алтайска, ее структурных подразделениях осуществляет Управляющий делами администрации города Горно-Алтайска.

49. Отдел, подразделение по работе с обращениями граждан (ответственное лицо) осуществляют контроль за соблюдением установленных законодательством сроков рассмотрения обращений, формы подготовки документов.

50. Контроль за качеством подготовки и полноты ответов, содержанием иных документов по обращениям и своевременностью исполнения поручений осуществляют руководители, на рассмотрении у которых находятся обращения.

51. Контроль за своевременностью исполнения резолюций осуществляют руководители, на рассмотрении у которых находятся обращения.

52. Контроль исполнения обращения в целом осуществляется отделом, подразделением по работе с обращениями граждан (ответственным лицом) посредством СЭДД.

53. Отдел, подразделение по работе с обращениями граждан (ответственное лицо) подготавливают статистическую и аналитическую информацию о тематике обращений и состоянии исполнительской дисциплины по итогам каждого месяца на имя Управляющего делами администрации города Горно-Алтайска не позднее 10-го числа месяца следующего за отчетным.

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2  
к распоряжению Администрации  
города Горно-Алтайска  
от «\_\_» \_\_\_\_\_ года № \_\_\_\_\_

**ГРАФИК**

**личного приема граждан, предпринимателей, юридических лиц  
должностными лицами Администрации города Горно-Алтайска,  
руководителями ее отраслевых (функциональных) органов,  
наделенных правами юридического лица, в общественной приемной  
Администрации города Горно-Алтайска  
место (адрес) проведения приема:  
Администрация города Горно-Алтайска  
г. Горно-Алтайск, пр. Коммунистический, 18  
кабинет 106**

Должность, фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) должностного лица, ведущего прием	Периодичность, порядок, время (местное) проведения приема	Телефон для справок
Глава администрации города Горно-Алтайска (лицо, исполняющее его полномочия) <b>Сафронова Ольга Александровна</b>	Первый и третий вторник каждого месяца прием граждан по личным вопросам. Второй и четвертый вторник каждого месяца прием предпринимателей и юридических лиц. Запись в день приема с 8 час. 00 мин. до 9 час. 00 мин. Прием с 14 час. 00 мин. до 17 час. 00 мин.	<b>2-65-50</b>
Первый заместитель главы администрации города Горно-Алтайска <b>Мягкова Юлия Сергеевна</b>	Первая и третья среда каждого месяца прием граждан по личным вопросам. Вторая и четвертая среда каждого месяца прием предпринимателей и юридических лиц. Запись в день приема с 8 час. 00 мин. до 9 час. 00 мин. Прием с 14 час. 00 мин. до 17 час. 00 мин.	<b>2-64-09</b>

<p>Первый заместитель главы администрации города Горно-Алтайска <b>Кичинеков Виталий Валерьевич</b></p>	<p>Первый и третий четверг каждого месяца прием граждан по личным вопросам. Второй и четвертый четверг каждого месяца прием предпринимателей и юридических лиц. Запись в день приема с 8 час. 00 мин. до 9 час. 00 мин. Прием с 14 час. 00 мин. до 17 час. 00 мин.</p>	<p><b>2-20-73</b></p>
<p>Заместитель главы администрации города Горно-Алтайска <b>Тюхтенов Станислав Степанович</b></p>	<p>Первая и третья пятница каждого месяца прием граждан, предпринимателей и юридических лиц. Запись в день приема с 8 час. 00 мин. до 9 час. 00 мин. Прием с 14 час. 00 мин. до 17 час. 00 мин.</p>	<p><b>2-65-50</b></p>
<p>Управляющий делами администрации города Горно-Алтайска <b>Заргумаров Миржан Асылбекович</b></p>	<p>Вторая и четвертая пятница каждого месяца прием граждан, предпринимателей и юридических лиц, без предварительной записи, в порядке очереди. Прием с 14 час. 00 мин. до 17 час. 00 мин.</p>	<p><b>2-26-66</b></p>
<p>Начальник Муниципального Учреждения «Финансовое Управление администрации муниципального образования города Горно-Алтайска» <b>Зими́на Инна Валентиновна</b></p>	<p>Каждая пятница каждого месяца прием граждан, предпринимателей и юридических лиц, без предварительной записи, в порядке очереди. Прием с 9 час. 00 мин. до 10 час. 00 мин.</p>	<p><b>2-51-43</b></p>
<p>Начальник Муниципального учреждения «Управление образования администрации МО города Горно-Алтайска» <b>Анисимова Наталья Алексеевна</b></p>	<p>Каждый понедельник каждого месяца прием граждан, предпринимателей и юридических лиц, без предварительной записи, в порядке очереди. Прием с 9 час. 00 мин. до 10 час. 00 мин.</p>	<p><b>2-26-67</b></p>

<p>Врио начальника Муниципального учреждения «Управление имущества, градостроительства и земельных отношений города Горно-Алтайска» <b>Табакаева Александра Валерьевна</b></p>	<p>Каждый вторник каждого месяца прием граждан, предпринимателей и юридических лиц, без предварительной записи, в порядке очереди. Прием с 9 час. 00 мин. до 10 час. 00 мин.</p>	<p><b>2-47-85</b></p>
<p>Начальник Муниципального учреждения «Управление жилищно-коммунального и дорожного хозяйства администрации города Горно-Алтайска» <b>Биличук Сергей Константинович</b></p>	<p>Каждый четверг каждого месяца прием граждан, предпринимателей и юридических лиц, без предварительной записи, в порядке очереди. Прием с 9 час. 00 мин. до 10 час. 00 мин.</p>	<p><b>6-43-33</b></p>
<p>Начальник Муниципального учреждения «Управление культуры, спорта и молодежной политики администрации города Горно-Алтайска» <b>Комарова Светлана Анатольевна</b></p>	<p>Каждая среда каждого месяца прием граждан, предпринимателей и юридических лиц, без предварительной записи, в порядке очереди. Прием с 9 час. 00 мин. до 10 час. 00 мин.</p>	<p><b>2-41-74</b></p>