

Приложение к  
постановлению председателя  
Симферопольского  
городского совета  
от 19.11.2015 № 26

**ПОРЯДОК**  
**рассмотрения обращений и организации приема граждан**  
**в Симферопольском городском совете Республики Крым**

**1. Общие положения**

1.1. Порядок рассмотрения обращений и организации приема граждан в Симферопольском городском совете Республики Крым (далее – Порядок) определяет порядок осуществления в Симферопольском городском совете Республики Крым (далее – городской совет) личного приема граждан, а также порядок рассмотрения обращений (предложений, заявлений, жалоб) граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, поступивших в городской совет в письменной, устной формах или в форме электронного документа (далее – обращения).

1.2. Работа с обращениями осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Конституцией Республики Крым, Законом Республики Крым от 21.08.2014 № 54-ЗРК «Об основах местного самоуправления в Республике Крым», Уставом муниципального образования городской округ Симферополь Республики Крым, Регламентом Симферопольского городского совета Республики Крым, Инструкцией по делопроизводству в Симферопольском городском совете Республики Крым (далее – Инструкция по делопроизводству), а также на основании настоящего Порядка.

1.3. Работа с обращениями, поступившими в городской совет в письменной форме (далее – письменные обращения) и в форме электронного документа (далее – электронные обращения), является прямой служебной обязанностью должностных лиц городского совета.

1.4. Рассмотрение обращений производится председателем Симферопольского городского совета Республики Крым (далее – председатель совета), заместителями председателя городского совета, председателем постоянного комитета, управляющим делами аппарата городского совета в соответствии с действующим распределением обязанностей.

Руководители структурных подразделений городского совета рассматривают обращения граждан:

- в случае направления гражданином обращения в адрес данного структурного подразделения;

- в соответствии с резолюцией руководства городского совета.

1.5. Должностные лица городского совета несут персональную ответственность за своевременность и полноту ответов заявителям по обращениям, находящимся у них на рассмотрении, исполнении. Сведения, содержащиеся в обращениях, могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, работающего с обращением. Запрещается разглашение, содержащейся в обращении информации о частной жизни обратившихся граждан без их согласия.

Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

1.6. Работа с обращениями граждан включает:

- регистрацию обращений, поступивших в городской совет;
- рассмотрение обращений граждан должностными лицами городского совета;

- направление обращений граждан для исполнения специалистам городского совета в соответствии с их компетенцией;

- подготовку письменных ответов на обращения граждан специалистами городского совета в пределах их компетенции;

- уведомление граждан в сроки, установленные законодательством, при направлении их обращений в другие организации по подведомственности или принадлежности;

- контроль за сроками рассмотрения обращений граждан;

- информационно-справочную работу по обращениям граждан;

- хранение обращений граждан и формирование архивных дел;

- организацию личного приема граждан руководством городского совета и руководителями структурных подразделений;

- подготовку отчетов по работе с обращениями граждан.

1.7. При рассмотрении обращений в городском совете граждане имеют право:

- в случае необходимости в подтверждение своих доводов прилагать к своему письменному обращению документы и материалы либо их копии;

- знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения их обращений, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц, в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую законодательством тайну;

- обращаться с жалобой в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации на принятые по их обращениям решения или на действия (бездействие) должностных лиц городского совета в связи с рассмотрением их обращений;

- обращаться с заявлениями о прекращении рассмотрения их обращений.

1.8. Регистрация обращений граждан, подготовка внутренних и исходящих документов, учет, хранение осуществляются в порядке, предусмотренном настоящим Порядком.

1.9. Методическое руководство и контроль за соблюдением настоящего Порядка осуществляет сектор общего документооборота управления финансового, материально-технического обеспечения и общего документооборота (далее – сектор общего документооборота).

1.10. Почтовый адрес для письменных обращений граждан:  
295000

Республика Крым,

г. Симферополь,

ул. Толстого, 15,

Симферопольский городской совет Республики Крым.

Адрес электронной почты: info@simgov.ru.

Телефон: (0652) 600-291, факс: (0652) 27-00-39.

## **2. Основные термины и понятия, используемые в Порядке**

2.1. При работе с обращениями граждан используются следующие основные термины:

а) обращения граждан – индивидуальные или коллективные заявления, предложения, жалобы, изложенные в письменной или устной форме, направленные в орган местного самоуправления;

б) предложения – рекомендации граждан по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

в) заявления – просьбы граждан о содействии в реализации их конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц либо сообщения о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, о недостатках в работе органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

г) жалобы – просьбы граждан о восстановлении или защите их нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

д) должностное лицо – лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в государственном органе или органе местного самоуправления;

е) коллективные обращения – обращения двух и более граждан в письменном виде, содержащие частный интерес, либо обращения граждан, принятые на митинге, собрании и подписанные организаторами и (или) участниками митинга или собрания, имеющие общественный характер;

ж) повторные обращения – обращения, поступившие от одного и того же лица (группы лиц) по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или если автор обращения не удовлетворен данным ему ответом;

з) письменные обращения граждан – это обращения, поступившие на бумажном носителе от граждан лично, через почтовую связь, по факсу либо по информационным системам (электронная почта, официальный сайт городского совета, интернет-портал городского совета), в том числе полученные из средств массовой информации, а также обращения, направленные на рассмотрение государственными и иными органами или уполномоченными должностными лицами;

и) устные обращения граждан – это обращения, которые излагаются во время личного приема руководителей городского совета;

к) общий контроль – контроль за своевременным рассмотрением всех обращений граждан, поступивших непосредственно в городской совет и зарегистрированных в установленном порядке.

л) дополнительный контроль – контроль за обращениями граждан, на которые даны промежуточные ответы, до вынесения и принятия необходимых мер для полного разрешения обращений.

### **3. Регистрация, порядок и сроки рассмотрения письменных обращений граждан**

3.1. Письменное обращение гражданина, обратившегося в городской совет, должно содержать:

- адресат – Симферопольский городской совет, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица городского совета;

- фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина;

- почтовый или электронный адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения;

- суть предложения, заявления, жалобы;

- личную подпись и дату.

3.2. Обращения граждан, поступившие по почтовой, электронной, факсимильной связи в городской совет и адресованные его руководству, регистрируются в учетной карточке электронной базы входящих обращений граждан специалистом сектора общего документооборота.

Письменные обращения, как правило, регистрируются в день их поступления или в порядке очередности поступления обращений, но не позднее трех дней со дня их поступления.

Обращения граждан, полученные по электронной почте, распечатываются на бумажный носитель и регистрируются в установленном порядке.

### 3.3. Порядок приема обращений граждан:

Обращения принимаются от заявителя или уполномоченного лица при предъявлении документа удостоверяющего личность заявителя или доверенности.

Обращения принимаются ежедневно в секторе общего документооборота с 9-00 до 13-00 часов и с 14-00 до 17-00 часов.

3.4. Обращения, в которых отсутствуют сведения, достаточные для их разрешения, возвращаются заявителям с предложением восполнить недостающие данные, а при необходимости с разъяснением, куда им для этого следует обратиться. При последующем поступлении обращения в городской совет после устранения причин, препятствующих его рассмотрению, оно рассматривается как первичное и рассматривается в соответствии с настоящим Порядком.

3.5. При регистрации на обращениях граждан ставится штамп входящей корреспонденции городского совета, указывается входящий номер и дата регистрации.

3.6. В карточку электронной базы входящих обращений граждан вносятся:

- фамилия, имя, отчество автора;
- адрес (номер телефона);
- контрольный срок исполнения;
- Ф.И.О. руководителя городского совета, которому обращение направлено для рассмотрения;
- резолюция руководителя городского совета;
- ход рассмотрения обращения с указанием конкретных исполнителей, срока исполнения (дата переноса сроков), даты фактического исполнения и результата рассмотрения, отметки о снятии с контроля.

3.7. На каждое обращение по итогам рассмотрения оформляется дело, которое включает в себя обращение гражданина, а также всю корреспонденцию, касающуюся переписки по данному обращению. Дело оформляется специалистом сектора общего документооборота.

3.8. После регистрации обращения граждан направляются председателю городского совета.

В соответствии с резолюцией председателя городского совета обращения граждан направляются для исполнения в структурные подразделения городского совета в соответствии с компетенцией.

3.9. После рассмотрения обращений председателем городского совета, заместителями председателя городского совета, председателем постоянного комитета, управляющим делами аппарата городского совета обращения с резолюциями для исполнения возвращаются в сектор общего документооборота для внесения резолюций в компьютерную базу данных и

направления на исполнение руководителям структурных подразделений городского совета в соответствии с их компетенцией.

3.10. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию городского совета, направляются в течение семи 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.

3.10.1. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части «б» статьи 3.17. настоящего Порядка.

3.10.2. Ответы заявителям на данные обращения направляются за подписью заместителей председателя городского совета и управляющего делами аппарата городского совета.

3.11. Обращения должны быть рассмотрены в течение 30 дней со дня их регистрации.

3.12. Председателем городского совета, заместителями председателя городского совета, председателем постоянного комитета и управляющим делами аппарата городского совета при необходимости могут устанавливаться сокращенные сроки рассмотрения обращений граждан.

3.13. В тех случаях, когда для рассмотрения обращений граждан необходимо проведение специальной проверки, истребование дополнительных материалов либо принятие других мер, сроки их рассмотрения могут быть в порядке исключения продлены, но не более чем на 30 дней. Для этого ответственный исполнитель (руководитель структурного подразделения) не позднее чем за 3 дня до истечения срока исполнения обращения представляет на имя руководителя городского совета соответствующую служебную записку и обязательно промежуточный ответ заявителю о продлении срока рассмотрения обращения с указанием срока направления ответа (производится соответствующая отметка в компьютерной базе данных). В данных документах обосновывается необходимость продления срока рассмотрения обращения.

3.14. Запрещается направлять жалобы на рассмотрение должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.

В случае если невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права

обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суде.

3.15. Не рассматриваются по существу поставленных вопросов обращения, особый порядок рассмотрения которых установлен федеральными конституционными законами или федеральными законами, а также обращения иностранных граждан и лиц без гражданства в случаях, когда иной порядок их рассмотрения предусмотрен международным договором или федеральным законодательством.

3.16. Принимаются к сведению, учитываются в статистических данных, информационных отчетах, подлежат списанию в дело о принятии к сведению изложенной ими информации следующие письменные обращения:

- не содержащие конкретных предложений, заявлений или жалоб;
- не содержащие сведений о нарушенном праве гражданина (объединения граждан) и основанные на общих рассуждениях автора по проблемам внутренней и внешней политики государства;
- не содержащие новой информации по вопросам, уже поднятым этим автором, которые решены или требуют дополнительного рассмотрения;
- связанные с рекламой товаров или услуг.

3.17. Порядок рассмотрения отдельных обращений:

а) если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается;

б) если текст письменного 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;

в) 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;

г) если в обращении содержатся нецензурные, либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, городской совет вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

д) если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, городской совет вправе принять решение о безосновательности 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 орган местного

самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение;

е) обращения граждан, в которых обжалуются судебные решения, в течение семи дней со дня регистрации возвращаются автору обращения с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

ж) 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;

з) в случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в городской совет.

3.18. При поступлении в городской совет повторных письменных обращений специалистами сектора общего документооборота в обязательном порядке исполнителю данного обращения предоставляется переписка по предыдущим обращениям.

3.19. Если рассмотрение письменного обращения поручается нескольким лицам, и в резолюции не указан ответственный исполнитель, то ответственным за подготовку ответа считается лицо, указанное в резолюции первым. Всем соисполнителям направляются копии писем. Соисполнители в адрес ответственного исполнителя направляют информацию в соответствии с компетенцией. Ответственный исполнитель согласно резолюции руководителя осуществляет контроль за своевременным представлением ему запрашиваемых материалов и их содержанием. При этом ответственность за своевременное и качественное представление информации ответственному исполнителю несут все исполнители, указанные в поручении.

#### **4. Организация личного приема граждан руководством городского совета. Порядок работы с устными обращениями граждан.**

4.1. Личный прием граждан осуществляется председателем городского совета, заместителями председателя городского совета, председателем постоянного комитета, управляющим делами аппарата городского совета и руководителями структурных подразделений городского совета в соответствии с утверждаемыми председателем городского совета графиками.

4.2. Информация о днях и часах личного приема граждан размещается на официальном сайте городского совета.

4.3. Запись на прием к председателю городского совета, заместителям председателя городского совета осуществляет заведующий сектором общего документооборота.



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

Во время записи на прием к председателю городского совета заведующий сектором общего документооборота вправе уточнить содержание вопроса, подлежащего рассмотрению, ознакомиться с документами, подтверждающими обоснованность просьбы гражданина, направить гражданина на прием к заместителям председателя городского совета, управляющему делами аппарата городского совета, в компетенцию которого входит решение данного вопроса.

4.4. Председатель постоянного комитета, управляющий делами аппарата городского совета осуществляют прием в соответствии с графиком приема граждан без предварительной записи.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

4.5. Заведующий сектором общего документооборота:

- обеспечивает представление председателю городского совета окончательного списка граждан, записавшихся на прием;

- в соответствии с данным списком обеспечивает проверку по фактам обращений граждан в городской совет ранее и по каким вопросам, в случае повторных обращений делается подборка соответствующих архивных документов;

- заблаговременно приглашает граждан на прием председателя городского совета;

- осуществляет контроль за организацией работы с карточками личного приема, своевременной их регистрацией.

4.6. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.7. Письменные обращения, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в установленном порядке.

## **5. Осуществление контроля за рассмотрением обращений граждан**

5.1. Контроль за исполнением обращений граждан включает в себя:

- постановку обращений на контроль;
- введение информации о сроках исполнения обращений в соответствии с резолюциями должностных лиц, давших поручения, в электронную базу данных обращений граждан, отслеживание сроков,

еженедельное информирование исполнителей о сроках исполнения обращений граждан;

- систематический анализ соблюдения сроков разрешения устных и письменных обращений, доведение данной информации до руководства городского совета;

- изучение и анализ причин нарушения сроков рассмотрения обращений граждан;

- организацию методической помощи, индивидуальной работы с исполнителями, выработку управленческих решений, направленных на совершенствование работы с обращениями граждан;

- обобщение и анализ результатов исполнения обращения граждан;

- контроль за правильностью оформления и своевременностью ответа заявителю;

- снятие исполненных обращений с контроля.

5.2. Для обеспечения своевременного исполнения все обращения граждан ставятся на общий контроль.

5.3. Решение о продлении контроля, снятии с контроля обращения принимают должностные лица, поставившие то или иное обращение на контроль, либо лица, исполняющие их обязанности в установленном порядке.

5.4. Организацию контроля за своевременным разрешением обращений граждан, поступивших в городской совет, осуществляет сектор общего документооборота, в структурных подразделениях городского совета - ответственные специалисты в соответствии с их должностными обязанностями.

## **6. Порядок подготовки ответов на обращения граждан и снятия их с контроля**

6.1. Ответ на обращение гражданина должен содержать:

- информацию о том, откуда поступило обращение или по чьему поручению рассмотрено;

- информацию по каждому вопросу, если заявитель ставит их несколько в своем обращении;

- данные о результатах проверки всех перечисленных в обращении фактов (с четким указанием, подтвердились ли факты, в случае подтверждения фактов необходимо представить информацию о принятых мерах по устранению нарушений);

- аргументированные разъяснения со ссылками на законодательство в случае отказа в рассмотрении обращения или невозможности решения затрагиваемых вопросов.

6.2. Ответ на обращение готовится исполнителем строго по резолюции руководителя, рассмотревшего обращение, при этом в ответе должны быть даны разъяснения по всем вопросам, поставленным заявителем.

6.3. Ответ заявителю готовится за подписью руководителя, который наложил резолюцию по исполнению конкретного обращения. Исполнитель готовит проект письма-ответа не позднее, чем за 3 дня до окончания установленного срока, представляет его на подпись руководителю.

6.4. Визирование проекта ответа на обращение должно содержать: дату подготовки проекта ответа, наименование структурного подразделения, фамилию, телефон и подпись исполнителя, подпись руководителя структурного подразделения.

6.5. Специалисты сектора общего документооборота в соответствии со своими должностными обязанностями проверяют исполненные и подготовленные к отправке документы. В случае неисполнения резолюции руководителя, небрежного оформления или других замечаний, подготовленный проект ответа возвращается исполнителю на доработку без продления срока исполнения документа.

6.6. Ответы на обращения, подписанные председателем городского совета, заместителями председателя городского совета, председателем постоянного комитета и управляющим делами аппарата городского совета регистрируются в секторе общего документооборота и направляются заявителям. Регистрация ответов осуществляется в электронной регистрационно-контрольной карточке обращения. Ответам присваивается порядковый номер в пределах данного информационного массива, проставляется дата. Второй экземпляр ответа подшивается к заявлению для формирования дела.

6.7. Ответы на обращения, подписанные руководителем структурного подразделения, регистрируются в данном структурном подразделении специалистом в соответствии с его должностными обязанностями.

6.8. Обращение гражданина, на которое дан промежуточный ответ, с контроля не снимается, а ставится на дополнительный контроль до выполнения работ (не более 30 календарных дней). В этом случае на подлиннике обращения (карточки личного приема) проставляется отметка «контроль».

6.9. Обращение гражданина считается рассмотренным, если автору дан устный или письменный ответ на все поставленные в нем вопросы.

6.10. В ответах не допускается:

- взаимоисключающая по содержанию информация;
- формальный подход к решению поставленных вопросов;
- отсутствие информации о мерах, принятых с целью устранения выявленных недостатков;
- отсутствие аргументов, если заявитель получает отказ.

6.11. Датой снятия с контроля является дата регистрации ответа гражданину, контролирующим органам, направившим обращение.

6.12. Решение руководителя о снятии обращения с контроля фиксируется резолюцией или на первом листе ответа гражданину: «Снять с контроля», «В дело».

## **7. Анализ обращений граждан**

7.1. Обращения граждан и содержащиеся в них критические замечания систематически анализируются и обобщаются в целях улучшения организации работы с обращениями граждан, повышения эффективности деятельности городского совета.

7.2. В целях информирования руководства городского совета о состоянии и характере обращений специалисты сектора общего документооборота согласно своим должностным инструкциям ежеквартально и ежегодно готовят обобщающие аналитические справки по итогам рассмотрения обращений, а также краткие информации.

## **8. Ответственность за нарушение законодательства об обращениях граждан**

8.1. Ответственность за организацию работы с обращениями граждан, организацию личного приема председателем городского совета несет заведующий сектором общего документооборота.

8.2. Персональная ответственность за несоблюдение сроков исполнения обращений, отсутствие полноты рассмотрения вопросов, принятие необоснованного, незаконного решения, представление недостоверной информации либо разглашение сведений о частной жизни гражданина (без его согласия), за несвоевременное представление проектов письма-ответа или промежуточного ответа (уведомления о продлении сроков рассмотрения) на обращение, оформление его ненадлежащим образом, потерю документов, возлагается на исполнителя.

Заведующий сектором общего документооборота управления финансового, материально-технического обеспечения и общего документооборота

Е.В.Музашвили