

Инструкция о порядке рассмотрения обращений граждан в администрации Костомукшского городского округа

1. Все направленные в администрацию Костомукшского городского округа обращения граждан первоначально поступают в управление делами администрации.

2. Управлению делами администрации Костомукшского городского округа следует:

- не допускать фактов отказа в принятии письменных обращений, направленных непосредственно в администрацию Костомукшского городского округа;
- обеспечить своевременную регистрацию в течение 3 (трех) дней письменных обращений, поступивших в администрацию Костомукшского городского округа.
- после регистрации обращения начальник управления делами администрации должен принять решение (в форме поручения) о передаче обращения (в течение 1 (одного) рабочего дня с момента регистрации обращения) на рассмотрение муниципальным служащим (начальнику управления либо отдела). Решение о направлении обращения на рассмотрение принимается, исходя исключительно из содержания обращения, независимо от того, на чье имя оно адресовано.
- обеспечить в соответствии с требованиями п. 3 ст. 8 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», перенаправление обращений, рассмотрение которых в том числе входит в компетенцию муниципальных учреждений и предприятий Костомукшского городского округа, с установлением сроков контроля.
- в случае если в обращении содержатся вопросы, не входящие в компетенцию администрации Костомукшского городского округа направить обращение в течение 7 (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.
- контролировать сроки рассмотрения обращений муниципальными служащими администрации Костомукшского городского округа и при отсутствии письменного ответа в течение 26 дней с момента регистрации обращения, незамедлительно (в течение 1 рабочего дня) письменно докладывать о данном факте Главе администрации;
- по итогам последнего месяца каждого квартала анализировать исполнение настоящей Инструкции муниципальными служащими администрации Костомукшского городского округа с обязательными выводами о принятии мер материального воздействия (депремирования) в случае наличия фактов неисполнения в установленный Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» срок рассмотрения обращений граждан в соответствии с требованиями Трудового кодекса Российской Федерации.

3. Начальникам управлений и отделов администрации Костомукшского городского округа:

- обеспечивать своевременную передачу (не позднее 1 рабочего дня с момента получения) для рассмотрения поступивших обращений непосредственно исполнителю – подчиненному работнику (управления, отдела);
- на систематической основе осуществлять контроль рассмотрения обращений подчиненными работниками (управления, отдела);
- не допускать фактов передачи обращений руководителям других управлений и отделов и подчиненным им работникам без соответствующей резолюции Главы администрации и уведомления управления делами;

- при самостоятельном рассмотрении обращений (без передачи подчиненным работникам) незамедлительно приступить к рассмотрению поступившего обращения и подготовить ответ на него в соответствии с п.3 Инструкции

4. Муниципальным служащим управлений и отделов администрации Костомукшского городского округа:

- незамедлительно приступить к рассмотрению поступившего обращения;
- в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня поступления обращения принимать все необходимые меры, направленные на всестороннее и полное рассмотрение обращения (направление необходимых запросов, истребования документов, получения пояснений заявителя и т.п.);
- обеспечить подготовку мотивированных ответов по существу всех поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев предусмотренных п. 3 ст. 8 и ст. 11 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- на обращения, не требующие проведения проверки (абз. 2 п. 4 Инструкции), проект ответа должен подготавливаться и передаваться на подпись Главе администрации в течение 20 (двадцати) рабочих дней с момента регистрации обращения;
- обращения, ответ на которые должен быть предоставлен в срок менее 30 дней, должен предоставляться в виде проекта ответа на подпись Главе администрации не позднее 2 (двух) рабочих дней до момента истечения срока рассмотрения данного обращения;
- в случае, если рассмотрение обращений осуществляется несколькими муниципальными служащими, контроль за сроками исполнения, а также централизованную подготовку ответа заявителю осуществляет исполнитель, указанный в поручении первым. Соисполнители не позднее пяти дней до истечения срока исполнения обращения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа. Копии этих ответов также направляются в управление делами для снятия контроля с соисполнителя.
- при необходимости продления сроков рассмотрения обращения, в соответствии с п. 2 ст. 9 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», ходатайство о продлении сроков рассмотрения обращения должно быть предоставлено Главе администрации не позднее 5 (пяти) рабочих дней до момента истечения срока рассмотрения обращения. Ходатайство подписывается исполнителем и должно содержать обоснование необходимости продления срока и срок, в который обращение будет рассмотрено;
- при продлении Главой администрации срока рассмотрения обращения, об этом уведомляется заявитель в письменной форме в 30-дневный срок с момента регистрации обращения с указанием причин продления срока. Данное уведомление подписывается Главой администрации.

4. Письменные ответы на обращения, поступившие в администрацию Костомукшского городского округа, подписываются исключительно Главой администрации либо лицом, исполняющим его обязанности в установленном порядке.

5. Переписка по рассмотрению обращений хранится пять лет. По истечении установленных сроков хранения документы подлежат уничтожению в установленном порядке.

6. Неисполнение требований Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», а равно требований настоящей Инструкции муниципальными служащими администрации, считать дисциплинарным проступком, при установлении факта которого в обязательном порядке должны проводиться служебные проверки с решением вопроса о принятии мер дисциплинарного воздействия в соответствии с ст. 27 Федерального закона «О муниципальной службе в Российской Федерации».