



АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА ЕКАТЕРИНБУРГА

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

03.07.2018

№ 1486

О внесении изменений в Постановление Администрации города Екатеринбурга от 09.10.2015 № 2822 «Об утверждении Положения о работе с обращениями граждан в Администрации города Екатеринбурга»

В целях оптимизации работы с обращениями граждан в Администрации города Екатеринбурга, руководствуясь Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»,

ПО С Т А Н О В Л Я Ю:

1. Внести в Постановление Администрации города Екатеринбурга от 09.10.2015 № 2822 «Об утверждении Положения о работе с обращениями граждан в Администрации города Екатеринбурга» (в редакции Постановления Администрации города Екатеринбурга от 25.11.2016 № 2348) следующие изменения:

1) пункт 6 приложения «Положение о работе с обращениями граждан в Администрации города Екатеринбурга» (далее – приложение) изложить в следующей редакции:

«6. Делопроизводство по обращениям ведется в соответствии с настоящим Положением с учетом требований, установленных Распоряжением Администрации города Екатеринбурга от 29.12.2012 № 266-р «Об утверждении новой редакции Инструкции по делопроизводству в Администрации города Екатеринбурга» (далее – Инструкция по делопроизводству), Распоряжением Администрации города Екатеринбурга от 13.01.2015 № 1-р «Об утверждении Инструкции о работе в автоматизированной системе документационного обеспечения управления DocsVision» и иными правовыми актами Администрации в сфере делопроизводства.»;

2) пункт 9 приложения дополнить частями следующего содержания:

«Интернет-адреса территориальных органов Администрации для направления обращений: верх-исетский.екатеринбург.рф (Администрация Верх-Исетского района города Екатеринбурга), ленинский.екатеринбург.рф (Администрация Ленинского района города Екатеринбурга), Кировский.екатеринбург.рф (Администрация Кировского района города

Екатеринбурга), орджоникидзевский.екатеринбург.рф (Администрация Орджоникидзевского района города Екатеринбурга), чкаловский.екатеринбург.рф (Администрация Чкаловского района города Екатеринбурга), железнодорожный.екатеринбург.рф (Администрация Железнодорожного района города Екатеринбурга), октябрьский.екатеринбург.рф (Администрация Октябрьского района города Екатеринбурга). Обращения направляются в раздел «Электронная приемная».

Адреса электронной почты территориальных органов Администрации для направления обращений размещаются на сайтах соответствующих органов.

Адреса электронной почты отраслевых (функциональных) органов Администрации для направления обращений размещаются на официальном сайте Администрации.»;

3) в пункте 11 приложения слова «изложено по телефону (круглосуточному)» заменить словами «изложено по телефону для приема обращений граждан (круглосуточному)»;

4) в пункте 12 приложения слова «почтовый и (или) электронные адреса, по которым» заменить словами «почтовый адрес, по которому»;

5) пункт 14 приложения изложить в следующей редакции:

«14. В обращении, поступившем в Администрацию (орган Администрации) в форме электронного документа, заявитель в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению дополнительные документы и материалы в электронной форме.

Для приема обращений, направленных через официальный сайт Администрации в электронной форме, применяется специализированное программное обеспечение (раздел «Электронная приемная» на официальном сайте Администрации). При формировании обращения с использованием указанного программного обеспечения заявитель должен заполнить необходимые для заполнения поля: фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, содержание обращения. Заявитель может приложить к обращению дополнительные документы и фотографии объемом не более 7 Мб. Для вложений допустимы следующие форматы файлов: txt, jpg, png, gif, doc, docx, xls,xlsx, ppt, pptx, pdf.»;

6) подпункт 4 пункта 29 изложить в следующей редакции:

«4) направление заявителю сообщения о том, что ответ на его обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, в случае если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы или не поддается прочтению, но фамилия (наименование) заявителя и его почтовый адрес поддаются прочтению.»;

7) пункт 29 приложения дополнить подпунктом 5 следующего содержания:

«5) направление заявителю сообщения о том, что ответ на вопрос, поставленный в обращении, размещен на официальном сайте Администрации (указывается адрес).»;

8) в пункте 30 приложения слова «Управление Федеральной миграционной службы по Свердловской области» заменить словами «Управление по вопросам миграции Главного управления Министерства внутренних дел Российской Федерации по Свердловской области»;

9) пункт 32 приложения изложить в следующей редакции:

«32. Основанием для оставления обращения без ответа является следующее обстоятельство: в обращении не указаны фамилия (наименование) заявителя, направившего обращение, или адрес, по которому должен быть направлен ответ на обращение.»;

10) подпункт 2 пункта 33 приложения после слов «текст обращения не поддается прочтению» дополнить словами «или не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы»;

11) пункт 35 приложения после слов «с заявлением о прекращении рассмотрения его обращения» дополнить словами «(на указанное заявление дается ответ о прекращении рассмотрения обращения в связи с поступлением соответствующего заявления либо о невозможности прекращения рассмотрения обращения с указанием причин)»;

12) пункт 38 приложения изложить в следующей редакции:

«38. В случае, предусмотренном пунктом 32 настоящего Положения, обращение остается без ответа.

При этом обращение направляется на рассмотрение тому должностному лицу Администрации или уполномоченному лицу, в чью компетенцию входит рассмотрение поставленных в обращении вопросов. Должностное лицо Администрации или уполномоченное лицо определяет исполнителя, который по итогам рассмотрения обращения готовит соответствующую информацию и направляет ее в виде докладной записки указанному должностному лицу Администрации или уполномоченному лицу.

Если в обращении, в котором не указаны фамилия (наименование) заявителя, направившего обращение, или адрес, по которому должен быть направлен ответ, содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение направляется в правоохранительные органы, при этом копия обращения остается в деле. Максимальный срок направления обращения в правоохранительные органы составляет семь дней со дня регистрации обращения.

Если текст обращения, в котором не указаны фамилия (наименование) заявителя, направившего обращение, или адрес, по которому должен быть направлен ответ, не поддается прочтению или не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, на лицевой стороне указанного обращения начальник отдела по работе с обращениями граждан (в случае поступления обращения в орган Администрации – руководитель органа Администрации или уполномоченное лицо) оформляет резолюцию

о направлении обращения в дело. Обращение помещается в дело в соответствии с номенклатурой дел.»;

13) пункт 39 приложения изложить в следующей редакции:

«39. В случае, предусмотренном подпунктом 2 пункта 33 настоящего Положения, обращения не подлежат рассмотрению должностными лицами Администрации либо уполномоченными лицами по существу поставленных в таких обращениях вопросов.

В этом случае готовится ответ за подписью начальника отдела по работе с обращениями граждан, руководителя органа Администрации либо уполномоченного лица органа Администрации, в адрес которого поступило обращение (поручение главы Администрации, заместителя главы Администрации в связи с поступлением обращения), с обоснованием отказа в рассмотрении обращения по существу поставленных в нем вопросов.»;

14) часть первую пункта 40 приложения изложить в следующей редакции:

«40. В случае, предусмотренном подпунктом 1 пункта 29 настоящего Положения, подготавливается сопроводительное письмо о переадресации обращения в орган государственной власти, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, а также уведомление о переадресации обращения заявителя, направляемое в его адрес.»;

15) часть третью пункта 40 приложения изложить в следующей редакции:

«Одновременно заявитель, направивший обращение, уведомляется о переадресации его обращения. К уведомлению, подписанному должностным лицом Администрации либо уполномоченным лицом, прилагается копия сопроводительного письма о направлении обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение данного вопроса.»;

16) пункт 41 приложения дополнить частью следующего содержания:

«В случае если в обращении обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ с разъяснением порядка обжалования судебного решения может быть размещен на официальном сайте Администрации в соответствии с пунктом 79-1 настоящего Положения. В этом случае в течение семи дней со дня регистрации обращения заявителю направляется сообщение о том, что ответ на вопрос, поставленный в обращении, размещен на официальном сайте Администрации (указывается его адрес). При этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, заявителю не возвращается.»;

17) часть первую пункта 43 приложения изложить в следующей редакции:

«43. Обращения с прилагаемыми к ним документами и проектами резолюций направляются должностному лицу Администрации либо уполномоченному лицу не позднее следующего рабочего дня со дня регистрации обращений.»;

18) пункт 71 приложения изложить в следующей редакции:

«71. Поступившее обращение рассматривается в срок, не превышающий 30 дней со дня регистрации обращения.

Срок рассмотрения обращения может быть продлен в соответствии с пунктом 28 настоящего Положения, но не более чем на 30 дней. Решение о продлении срока рассмотрения обращения принимается должностным лицом Администрации либо уполномоченным лицом.

В случае принятия решения о продлении срока рассмотрения обращения заявитель уведомляется об этом в течение 30 дней со дня регистрации обращения. Уведомление готовится за подписью должностного лица Администрации либо уполномоченного лица и содержит объективные причины продления срока рассмотрения обращения. Сведения об измененном сроке рассмотрения обращения вносятся в электронную регистрационно-контрольную карточку, оформленную на данное обращение.»;

19) пункт 75 приложения изложить в следующей редакции:

«75. В случае если в обращении, направленном в орган Администрации в соответствии с поручением должностного лица Администрации либо уполномоченного лица, содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации, данный орган Администрации не позднее семи дней со дня регистрации обращения осуществляет его переадресацию в соответствии с пунктом 40 настоящего Положения.

Если в указанном обращении гражданина содержатся вопросы, решение которых входит в компетенцию Администрации, но не входит в компетенцию органа Администрации, данный орган в течение двух дней с момента получения обращения и не позднее семи дней со дня его регистрации возвращает обращение должностному лицу Администрации либо уполномоченному лицу, рассмотревшему обращение, для направления его по принадлежности. Затем обращение с новой резолюцией в течение одного рабочего дня направляется новому исполнителю.»;

20) приложение дополнить пунктом 79-1 следующего содержания:

«79-1. В случае если в поступившем обращении содержатся предложение, заявление или жалоба, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности, в обращении обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ на обращение, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен на официальном сайте Администрации с соблюдением требований о неразглашении сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.»;

21) пункт 104 приложения изложить в следующей редакции:

«104. Аналитическая работа с обращениями ведется Комитетом по организационно-контрольной работе Администрации города Екатеринбурга во взаимодействии со всеми органами Администрации.

Один раз в полугодие проводится анализ поступивших в Администрацию обращений (в том числе количества обращений и их тематики, результатов

рассмотрения обращений и т. д.).

Справки, отчеты и информационно-аналитические материалы о рассмотрении обращений в Администрации направляются должностным лицам Администрации либо уполномоченным лицам.

Информация о работе с обращениями в Администрации (статистический и аналитический анализ поступивших обращений за отчетный период, обобщенная информация о результатах рассмотрения обращений и принятых по обращениям мерах, анализ тематики обращений граждан с обозначением наиболее часто встречающихся и актуальных тем) один раз в полугодие размещается на официальном сайте Администрации.».

2. Информационно-аналитическому департаменту Администрации города Екатеринбурга опубликовать настоящее Постановление в газете «Вечерний Екатеринбург» и разместить его на официальном сайте Администрации города Екатеринбурга в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (eкатеринбург.рф) в установленный срок.

Глава Администрации города Екатеринбурга



А.Э.Якоб