**Р о с с и й с к а я Ф е д е р а ц и я**

**Р е ш е н и е**

**Думы Арамильского городского округа**

от 26 марта 2015 года № \_\_\_

***Об организации работы Администрации Арамильского городского округа по выполнению требований Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»***

Заслушав и обсудив информацию начальника Организационного отдела Администрации Арамильского городского округа «Об организации работы Администрации Арамильского городского округа по выполнению требований Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»», Дума Арамильского городского округа

**РЕШИЛА:**

1. Информацию об организации работы Администрации Арамильского городского округа по выполнению требований Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» за 2014 год принять к сведению (прилагается).

2. Настоящее Решение опубликовать в газете «Арамильские вести» и на официальном сайте Арамильского городского округа в информационно - телекоммуникационной сети Интернет.

Председатель Думы

Арамильского городского округа В.В.Ярмышев

Приложение

к Решению Думы

Арамильского городского округа

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_года № \_\_\_

***ИНФОРМАЦИЯ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ АДМИНИСТРАЦИИ АРАМИЛЬСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА ПО ВЫПОЛНЕНИЮ ТРЕБОВАНИЙ ФЕДЕРАЛЬНОГО ЗАКОНА ОТ 02.05.2006 № 59-ФЗ «О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»***

***Раздел 1. Порядок рассмотрения обращений граждан.***

Рассмотрение обращений является обязанностью органов местного самоуправления Арамильского городского округа, направленной на обеспечение реализации, восстановления или защиты конституционных прав, свобод и законных интересов граждан.

Работа с обращениями граждан регламентируется Конституцией Российской Федерацией, Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», а также иными нормативными правовыми актами.

В Администрации Арамильского городского округа поступающие обращения граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц рассматриваются в рамках Федерального закона № 59-ФЗ.

Запросы рассматриваются в рамках Федерального закона от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления».

Разработка нормативного правового акта (порядка, инструкции и т.п.) не проводилась.

Виды обращений определены в статье 4 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Среди них: заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

Отличительный признак жалобы - состоявшееся нарушение прав, свобод или законных интересов либо заявителей, либо других лиц, с последующей просьбой заявителя о восстановлении или защите указанных прав, свобод или законных интересов. Кроме того, заявление может содержать просьбу о содействии в реализации конституционных прав и свобод заявителя или конституционных прав и свобод других лиц, но не может содержать просьбу о содействии в реализации законных интересов заявителя или других лиц.

Особенность рассмотрения жалоб, установленная Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», состоит в том, что запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется. При этом в жалобе заявитель может просить о восстановлении или защите нарушенных не только своих прав, свобод или законных интересов, но и прав, свобод или законных интересов других лиц.

Частью 1 статьи 7 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» определено, что «гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование государственного органа или органа местного самоуправления, в которые направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату». Это является требованием к письменному обращению.

Организационный отдел Администрации Арамильского городского округа, в рамках своей компетенции:

* осуществляет контроль и анализ работы всех отделов по обращениям граждан, поступившим в Администрацию;
* организует прием посетителей, граждан Главой Арамильского городского округа;
* осуществляет прием, регистрацию, обработку и распределение корреспонденции, обращений граждан поступающих в Администрацию;
* регистрирует и отправляет корреспонденцию, исходящую из Администрации;
* осуществляет контроль и представляет Главе Арамильского городского округа анализ исполнительской дисциплины отделов, комитетов Администрации своевременной подготовки ответов на устные и письменные обращения граждан в Администрацию;
* осуществляет сбор, анализ и систематизацию информации по исполнительской дисциплине.

Любое поступившее в Администрацию Арамильского городского округа обращение подлежит рассмотрению.

Обращения подлежат регистрации и рассмотрению в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Данный федеральный закон не определяет способы поступления обращений в орган, а определяет только формы обращений (письменная форма, форма электронного документа, устная форма).

В соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ обращение в письменной форме и в форме электронного документа подлежит обязательной регистрации в течение 3 дней с момента поступления в орган (часть 1 статьи 8). Все остальные сроки рассмотрения обращения исчисляются со дня регистрации.

При работе с обращениями необходимо, прежде всего, соблюдение всех сроков, предусмотренных Федеральным законом № 59-ФЗ.

Если говорить о сроке подготовки ответа - то это 30-дневный срок.

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения (пункт 2 части 1 и часть 2 статьи 10), этот срок может быть продлен не более чем на 30 дней, о чем уведомляется заявитель

Нарушение этих сроков влечет административную ответственность в соответствии со статьей 5.59. Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях.

Согласно части 4 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ в случае, 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. Если фамилия и почтовый адрес заявителя не поддаются прочтению, обращение остается без ответа. Возможно в таком случае предпринять попытку поиска предыдущих обращений указанного автора, определить адрес по телефону, если таковой имеется.

***Раздел 2. Особенности работы с устными обращениями граждан.***

Положительным аспектом обращений в устной форме можно считать то, что граждане во время личного приема имеют возможность наиболее быстро получить ответы на интересующие их вопросы и уточнить содержание вопросов, а если нужно, предъявить необходимые документы и материалы, подтверждающие правомерность сообщенных сведений.

Законодательство Российской Федерации требует документального оформления устного обращения гражданина на личном приеме. На каждого гражданина, обратившегося для личного приема, оформляется карточка личного приема граждан. В данной карточке отражаются сведения о пришедшем на личный прием заявителе, заносится содержание обращения в устной форме. Следует особо обратить внимание на четкое аннотирование карточки личного приема, так как в соответствии со статьей 5 Федерального закона № 59-ФЗ гражданин имеет право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения. 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, если в обращении в устной форме содержатся вопросы, решение которых входит в компетенцию данного органа, с разъяснением куда и в каком порядке ему следует обратиться, если в обращении в устной форме содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию данного органа.

Переданное уполномоченному лицу в ходе личного приема гражданина обращение в письменной форме рассматривается самостоятельно в порядке, предусмотренном статьями 8, 9, 10, 11 и 12 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

По результатам рассмотрения каждого вопроса, содержащегося в обращении, может быть принято одно из следующих решений: «поддержано», «разъяснено» или «не поддержано». Иных решений по результатам рассмотрения содержащегося в обращении вопроса не может быть принято, а вот меры, направленные на фактическую реализацию просьб, рекомендаций и сообщений, могу приниматься разнообразные.

«Поддержано» означает, что по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении (предложение, заявление или жалоба), он признан целесообразным либо обоснованным и подлежащим удовлетворению.

«Разъяснено» означает, что по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении (предложение, заявление или жалоба), заявитель проинформирован о порядке его реализации или удовлетворения.

«Не поддержано» означает, что по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении (предложение, заявление или жалоба), он признан нецелесообразным либо необоснованным и не подлежащим удовлетворению.

Ответ на обращение должен одновременно удовлетворять следующим критериям: своевременность, объективность, всесторонность и правовая обоснованность принятого по обращению решения.

***Раздел 3. Основные направления по совершенствованию работы с обращениями граждан.***

В целях обеспечения права на обращение в государственные органы  
и органы местного самоуправления необходимо создать возможности  
заявителю вне зависимости от его места жительства, пребывания или  
нахождения, вне зависимости от местных условий обращаться в любой форме: письменно, в электронном виде, лично, в том числе по телефону.

Задача максимально обеспечить право граждан на обращение.

Необходимо максимально принимать обращения к рассмотрению. При направлении соответствующего обращения граждане хотят получить ответ, по крайней мере от того органа куда они обращаются. В связи с чем, на сегодняшний день до 100% обращений принимаются к рассмотрению и рассматриваются в Администрации Арамильского городского округа. В целях совершенствования работы было принято решение о том, что все вторичные и многократные обращения, а также жалобы и предложения обязательно принимаются к рассмотрению. В соответствии с частью 1 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ запрашиваются необходимые для их рассмотрения документы и материалы, на основании которых дается ответ заявителю по существу содержащихся в обращении вопросов.

В целях оперативного реагирования осуществлен переход на работу с гражданами в иных формах, а именно в форме сообщений. На сегодняшний день создан раздел на официальным сайте Арамильского городского округа. Работа с ними не требует формализации - подготовки ответа заявителю - результаты рассмотрения доводятся в той же форме сообщения.

В целях повышения удовлетворенности граждан работой с  
обращениями необходим переход на систему электронного обмена данными с другими органами власти в целях уменьшения времени рассмотрения обращений.

Основными целями совершенствованию работы с обращениями заявителей является повышения уровня качества ответа для заявителей результатами рассмотрения их обращений и принятыми по ним мерами.

Кроме того, в соответствии с решением рабочей группы от 27 сентября 2013 года с 1 января 2014 года вступила в силу новая форма отчетности государственных органов и органов местного самоуправления о результатах рассмотрения обращений граждан, адресованных Президенту Российской Федерации и направленных Управлением Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций (далее - Управление) в соответствующие государственные органы и органы местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях вопросов, и принятых по ним мерах, которая будет заполняться соответствующими органами в электронном виде на закрытом информационном ресурсе в информационно-телекоммуникационной сети Интернет по адресу: ССТУ.РФ (далее - Интернет-портал ССТУ.РФ).

Организационный отдел Администрации Арамильского городского округа заполняет квартальную форму отчетности по обращениям, адресованным Президенту Российской Федерации и направленным в Администрацию Арамильского городского округа, самостоятельно в электронном виде на защищенном информационном ресурсе в информационно-коммуникационной сети Интернет - портале электронного справочника по адресу: ССТУ.РФ. (далее - Интернет-портал ССТУ.РФ).

***Раздел 4. Информация о количестве обращений, поступивших в Администрацию Арамильского городского округа за 2014 год.***

За 11 месяцев 2014 года в Администрацию Арамильского городского округа поступило 1628 обращений (аналогичный период 2013 г. – 1848).

Из них: устно – 541, письменно 1087, в электронном виде 208.

Из вышестоящих органов поступило 31 обращение.

Повторными являются 6 обращений.

61 обращение является коллективным, 23 обращения – от льготных категорий граждан.

По тематике лидируют обращения по жилищным вопросам и жилищно-коммунальному хозяйству, а также по земельным вопросам.

С нарушением сроков рассмотрено 414 обращений (2013 год – 651).

По результатам рассмотрения 1387 обращений поддержаны и приняты меры, в ответ на 30 обращений даны разъяснения, отказы получены по 211 обращениям.