УТВЕРЖДЕН

постановлением администрации

Уссурийского городского округа

от\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_№\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Порядок

организации деятельности по обработке всех видов обращений и сообщений граждан, поступающих в администрацию Уссурийского городского округа

I. Общие положения

1. Порядок организации деятельности по обработке всех видов обращений и сообщений граждан, поступающих в администрацию Уссурийского городского округа (далее – Порядок), разработан в целях оперативного реагирования на обращения и сообщения граждан, повышения качества рассмотрения обращений и сообщений граждан в администрации Уссурийского городского округа и определяет сроки и последовательность исполнения процедур, связанных с рассмотрением обращений и сообщений граждан.

Рассмотрение обращений и сообщений граждан, поступающих в администрацию Уссурийского городского округа (далее – администрация) в письменном, электронном виде, устно по телефону, через средства массовой информации, интернет, в том числе через информационную систему Приморского края «Сделай Приморье Лучше» (далее – СПЛ) и платформу обратной связи «Госуслуги. Решаем вместе» (далее – ПОС), а также через информационно-аналитическую систему «Инцидент Менеджмент», социальные сети «Одноклассники», «ВКонтакте», Facebook, Twitter и Instagram информационно-телекоммуникационной сети Интернет (далее – социальные сети), а также в дневниках на площадках блогов и микроблогов, в видеоблогах на видеохостингах, на русскоязычных интернет-форумах, в мессенджерах и на сайтах-отзовиках (далее – открытые источники) осуществляется в соответствии с [Конституцией](consultantplus://offline/ref=BDB1ADF911100FAA56257DB727A75E84A982E1934DF867882D6DA07F9B01EE034E392A2995413FEC03C8A5c530A) Российской Федерации, Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=BDB1ADF911100FAA56257DB727A75E84A88BE29E44AE308A7C38AE7A9351B4135870252B8B4136F503C3F008161484E15C1D0FFDF7CCCC03c338A) от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Закон № 59-ФЗ), Распоряжением Губернатора Приморского края от 13 июля 2020 года № 243-рг «Об утверждении Положения об организации работы Правительства Приморского края и органов исполнительной власти Приморского края с сообщениями из открытых источников», Положением о создании на территории Уссурийского городского округа Муниципального Центра Управления, утвержденным распоряжением администрации Уссурийского городского округа от 23 июля 2021 года № 184, а также Порядком.

II. Обработка обращений и сообщений граждан

2. Обработка обращений граждан, направленных в администрацию в письменном, электронном виде, в том числе через Интернет-приемную администрации на официальном сайте администрации, устно по телефону, на имя главы Уссурийского городского округа (далее – глава), первых заместителей главы администрации, заместителей главы администрации (далее – заместители главы администрации), руководителей отраслевых (функциональных) и территориальных органов администрации:

а) прием и регистрация обращений, поступивших в администрацию на имя главы, первых заместителей главы, заместителей главы производится специалистом управления делами аппарата администрации (далее – управление делами), ответственным за работу с обращениями граждан.

Обращения, поступившие в Интернет-приемную на официальный сайт администрации, принимаются управлением делами. В случае если обращение адресовано руководителю отраслевого (функционального) и территориального органа администрации, специалист управления делами, ответственный за работу с обращениями граждан, перенаправляет обращение в соответствующий отраслевой (функциональный) и территориальный орган администрации в системе электронного документооборота «Directum».

Прием и регистрация обращений, поступивших в отраслевой (функциональный) и территориальный орган администрации на имя руководителей отраслевых (функциональных) и территориальных органов администрации, производится специалистом отраслевого (функционального) и территориального органа администрации, ответственным за делопроизводство.

Принятые управлением делами обращения на имя главы, заместителей главы администрации независимо от способа поступления регистрируются в течение 3 (трех) дней с момента поступления в администрацию в системе электронного документооборота «Directum» специалистом управления делами, ответственным за работу с обращениями граждан.

Специалист, ответственный за работу с обращениями граждан в управлении делами:

в правом нижнем углу первой страницы обращения проставляет регистрационный штамп с указанием даты регистрации и присвоенного обращению регистрационного номера;

создает электронный образ документа;

заполняет электронную карточку в СЭД «Directum»;

направляет в СЭД «Directum» обращение на рассмотрение главе, заместителям главы администрации.

Принятые отраслевыми (функциональными) и территориальными органами администрации обращения регистрируются в течение 3 (трех) дней с момента поступления в отраслевые (функциональные) и территориальные органы администрации в СЭД «Direcrum» специалистом отраслевого (функционального) и территориального органа администрации, ответственным за делопроизводство.

Специалист, ответственный за делопроизводство в отраслевом (функциональном) и территориальном органе администрации:

в правом нижнем углу первой страницы обращения проставляет регистрационный штамп с указанием даты регистрации и присвоенного обращению регистрационного номера;

создает электронный образ документа;

заполняет электронную карточку в СЭД «Directum»;

направляет в СЭД «Directum» обращение на рассмотрение руководителю отраслевого (функционального) и территориального органа администрации Уссурийского городского округа;

б) рассмотрение обращений в СЭД «Directum» ответственным должностным лицом:

если обращение поступило в адрес главы, заместителей главы - руководитель отраслевого (функционального) и территориального органа администрации, в компетенцию которого входит решение вопросов местного значения, указанных в обращении;

если обращение поступило в адрес руководителя отраслевого (функционального) и территориального органа администрации - руководитель или, по его резолюции, специалист отраслевого (функционального) и территориального органа администрации.

Руководитель отраслевого (функционального) и территориального органа администрации обеспечивает всестороннее, полное, объективное и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости с участием гражданина, направившего обращение.

Обращение на имя главы, заместителей главы рассматривается в течение 20 (двадцати) дней со дня регистрации в управлении делами.

Если обращение поступило на имя руководителя отраслевого (функционального) и территориального органа администрации, то обращение рассматривается в течение 20 (двадцати) дней со дня регистрации в отраслевом (функциональном) органе администрации;

в) подготовка, регистрация и направление ответа на обращение граждан:

текст ответа должен излагаться четко, последовательно, давать исчерпывающий ответ на все поставленные в обращении вопросы. Если в обращении указано несколько вопросов, то в ответе необходимо дать ответ по каждому вопросу. В ответах на коллективные обращения указывается, кому именно из авторов обращения дан ответ.

Если срок рассмотрения обращения продлен в случаях, установленных Законом № 59-ФЗ, то гражданину дается предварительный ответ, в котором сообщается о продлении срока рассмотрения обращения и причинах продления такого срока.

Если обращение адресовано главе, заместителям главы администрации, то ответ дается согласно резолюции главы, заместителей главы администрации, указанной в СЭД «Directum». Письменный ответ на обращение дается за подписью заместителя главы администрации, курирующего направление деятельности отраслевого (функционального) органа администрации, получившего обращение на рассмотрение по резолюции главы, либо за подписью главы.

Если обращение адресовано руководителям отраслевых (функциональных) и территориальных органов администрации, то ответ дается за подписью руководителя отраслевого (функционального) и территориального органа администрации.

Подготовка проектов ответов на обращения граждан осуществляется должностными лицами, которые являются исполнителями в соответствии с данным поручением в соответствии с Инструкцией по делопроизводству и организации делопроизводства в администрации Уссурийского городского округа, утвержденной распоряжением администрации Уссурийского городского округа от 13 мая 2019 года № 142.

Проект ответа считается готовым, если даны ответы на все поставленные в обращении вопросы, относящиеся к компетенции органов местного самоуправления, по ним (при наличии оснований) приняты меры и проект ответа содержит исчерпывающую информацию в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Подписание проекта ответа на обращение должностным лицом осуществляется в день поступления документа на подпись или на следующий рабочий день.

Ответы на обращения за подписью главы или заместителей главы администрации готовятся отраслевым (функциональным) и территориальным органом администрации и предоставляются на бумажном носителе в управление делами для регистрации, отправки.

Регистрация и отправка письменных ответов за подписью главы, заместителей главы осуществляется управлением делами по адресу, указанному обращении, поступившему в письменной форме либо устно по телефону, в течение 2 (двух) дней с момента подписания ответа на обращение гражданина главой, заместителями главы администрации.

Регистрация и отправка письменных ответов за подписью руководителей отраслевых (функциональных) и территориальных органов администрации осуществляется отраслевыми (функциональными) и территориальными органами администрации самостоятельно по адресу, указанному в обращении, поступившему в письменной форме либо устно по телефону, в течение 2 (двух) дней с момента подписания ответа на обращение гражданина руководителем отраслевого (функционального) и территориального органа администрации.

Письменный ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по электронному адресу, указанному в обращении.

Ответ на обращения, содержащие предложения, заявления или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращения, в которых 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](consultantplus://offline/ref=68DD1D2220AF2C60A3A5D19A0671E8B65DCA8B04DEBB0074793F6BA833CC205250A549E6D927A38FF0DF963DACBB7539E10EE659055875C6NCx3H) Закона № 59-ФЗ на официальном сайте администрации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

г) формы контроля:

текущий контроль за соблюдением и исполнением ответственными лицами положений Порядка и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к рассмотрению обращений и сообщений граждан, осуществляют руководители отраслевых (функциональных) и территориальных органов администрации проверок соблюдения и исполнения.

Контроль за полнотой, качеством и сроками рассмотрения обращений и сообщений граждан включает в себя проведение плановых и внеплановых проверок с целью выявления и устранения нарушений прав граждан и принятие мер об устранении соответствующих нарушений. Плановые и внеплановые проверки проводятся руководителями отраслевых (функциональных) и территориальных органов администрации Уссурийского городского округа. Плановые проверки осуществляются ежеквартально (на основании квартальных или годовых планов работы отраслевых (функциональных) и территориальных органов администрации; внеплановые - по заданию руководителей отраслевых (функциональных) и территориальных органов администрации, в случае поступления жалоб на полноту и качество ответа гражданину.

Персональную ответственность за решения, действия (бездействия), принимаемые (осуществляемые) в ходе обработки обращений и сообщений граждан, за объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений, а также подготовку и направление ответа в установленный законодательством срок несут руководители отраслевых (функциональных) и территориальных органов администрации, получившие обращения на рассмотрение по резолюции главы, первых заместителей главы, заместителей главы. Персональная ответственность закрепляется в должностных инструкциях руководителей отраслевых (функциональных) и территориальных органов администрации в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

Контроль за сроками рассмотрения обращений, поступивших в отраслевые (функциональные) и территориальные органы администрации, осуществляет специалист, ответственный за работу с обращениями граждан в отраслевом (функциональном) и территориальном органе администрации.

Еженедельно управление делами направляет в отраслевые (функциональные) и территориальные органы администрации информацию об обращениях, зарегистрированных в управлении делами, срок исполнения которых истекает не позднее чем за 3 (три) рабочих дня до истечения срока ответа на обращение.

В случае нарушения установленных сроков рассмотрения обращений граждан, начальник управления делами применяет следующие меры:

а) предоставляет информацию заместителю главы администрации, руководителю аппарата администрации, курирующему работу с обращениями граждан, о нарушениях положений Порядка;

б) подготавливает письма должностным лицам, обязывающими их совершить действия, связанные с устранением нарушений Порядка и иных нормативных актов, регулирующих рассмотрение обращений граждан;

3. Обработка сообщений граждан, направленных с использованием СПЛ и (или) ПОС:

руководители отраслевых (функциональных) и территориальных органов администрации:

а) назначают исполнителей, ответственных за рассмотрение сообщений, с внесением изменений в должностные инструкции;

б) обеспечивают рассмотрение сообщений в пределах своей компетенции;

в) обеспечивают контроль за соблюдением сроков предоставления и размещения ответов - не позднее 20 (двадцати) календарных дней (для сообщений, подлежащих рассмотрению в ускоренном порядке – в срок не позднее 10 (десяти) календарных дней с момента публикации обращения;

г) обеспечивают контроль за качеством подготовки ответов на сообщения;

д) направляют на имя начальника управления информатизации и организации предоставления муниципальных услуг администрации для публикации в СПЛ и (или) ПОС ответы на сообщения граждан, согласованные с использованием системы электронного документооборота администрации:

начальником управления;

курирующим заместителем главы администрации;

заместителем главы администрации, руководителем аппарата администрации.

Срок согласования проекта ответа на сообщение у каждого согласующего – не более 1 (одного) рабочего дня с момента поступления проекта ответа на согласование;

е) прикладывают подтверждающие фотоматериалы, за исключением тех сообщений, результаты реагирования на которые не позволяют их получить. В случае если описанная в сообщении проблема не может быть устранена в течение 20 (двадцати) календарных дней (для обращений, подлежащих рассмотрению в ускоренном порядке – в течение 10 (десяти) календарных дней, в ответе указывается планируемый срок решения поднятого в сообщении вопроса;

ж) обеспечивают актуальность информации;

з) информируют в течение 2 (двух) рабочих дней управление информатизации и организации предоставления муниципальных услуг администрации о необходимости перенаправления сообщения по принадлежности, в случае если рассмотрение сообщения не входит в сферу компетенции структурного подразделения (органов) администрации;

и) управление информатизации и организации предоставления муниципальных услуг администрации еженедельно, по четвергам, направляет информацию о работе администрации Уссурийского городского округа с сообщениями граждан, направленных с использованием СПЛ и (или) ПОС, в том числе о выявленных недостатках в такой работе, в управление делами;

4. Обработка сообщений граждан, поступивших из открытых источников, а также через Информационно-аналитическую программу «Инцидент–Менеджмент», осуществляется отделом пресс-службы администрации Уссурийского городского округа (далее – отдел пресс-службы):

а) специалист отдела пресс-службы выявляет сообщение из открытых источников, требующее реагирования;

сообщение, поступившее из открытых источников, через Информационно-аналитическую программу «Инцидент–Менеджмент», направляется через систему Bitrex24 исполнителю, к полномочиям которого отнесено решение вопросов, содержащихся в сообщениях из открытых источников, для подготовки ответов;

б) в случае если решение поставленных в сообщении из открытых источников, сообщении, поступившем через Информационно-аналитическую программу «Инцидент–Менеджмент», не относится к компетенции исполнителя, исполнитель в течение 1 (одного) рабочего часа возвращает сообщение из открытых источников, сообщение, поступившее через Информационно-аналитическую программу «Инцидент–Менеджмент», специалисту отдела пресс-службы с примечанием об этом;

в) подготовка и размещение ответа на сообщение из открытых источников, сообщение, поступившем через Информационно-аналитическую программу «Инцидент–Менеджмент» (за исключением ответа на сообщение, требующее сокращенного срока реагирования – 4 (четыре) рабочих часа, осуществляется не позднее чем за 7 (семь) рабочих часов с момента выявления (поступления) сообщения специалистом отдела пресс-службы;

г) исполнитель осуществляет подготовку проекта ответа (промежуточного ответа) на сообщение из открытых источников, сообщение, поступившее через Информационно-аналитическую программу «Инцидент–Менеджмент», и не позднее чем за 2 (два) рабочих часа до истечения срока, предусмотренного п.4 (в), направляет его специалисту отдела пресс-службы, а в случае подготовки исполнителем проекта ответа (промежуточного ответа) на сообщение из открытых источников, сообщение, поступившее через Информационно-аналитическую программу «Инцидент–Менеджмент», требующих сокращенного срока реагирования, не позднее чем за 1 (один) рабочий час до истечения срока, предусмотренного п.4 (в);

д) специалист отдела пресс-службы в течение 30 (тридцати) минут с момента поступления проекта ответа (промежуточного ответа) на сообщение из открытых источников, сообщение, поступившее через Информационно-аналитическую программу «Инцидент–Менеджмент», согласовывает его либо направляет на доработку исполнителю;

е) направленный на доработку проект ответа на сообщение из открытых источников, сообщение, поступившее через Информационно-аналитическую программу «Инцидент–Менеджмент», должен быть доработан исполнителем и направлен на повторное согласование специалисту отдела пресс-службы в течение 1 (одного) часа после поступления проекта ответа на сообщение из открытых источников, сообщение, поступившее через Информационно-аналитическую программу «Инцидент–Менеджмент», на доработку;

ж) согласованный специалистом отдела пресс-службы ответ на сообщение из открытых источников в течение 30 (тридцати) минут с момента согласования размещается им в социальной сети, в которой было размещено сообщение из открытого источника. Согласованный специалистом отдела пресс-службы ответ на сообщение, поступившее через Информационно-аналитическую программу «Инцидент–Менеджмент», в течение 30 (тридцати) минут направляется куратору органов исполнительной власти Приморского края для размещения (далее – куратор). В случае замечаний куратора к содержанию ответа на сообщение, поступившее через Информационно-аналитическую программу «Инцидент–Менеджмент», специалист отдела пресс-службы направляет замечания исполнителю и требует устранить их в течение 30 (тридцати) минут. Ответ на сообщение, поступившее через Информационно-аналитическую программу «Инцидент–Менеджмент», с устраненными замечаниями в течение 30 (тридцати) минут направляется куратору для размещения;

з) в случае если дается промежуточный ответ на сообщение из открытых источников, срок направления окончательного проекта ответа составляет не более 3 (трех) рабочих дней со дня направления промежуточного ответа;

и) в случае если сообщение из открытых источников, сообщение, поступившее через Информационно-аналитическую программу «Инцидент–Менеджмент», содержит вопросы, решение которых входит в полномочия нескольких исполнителей:

специалист отдела пресс-службы определяет очередность подготовки информации исполнителем и соисполнителями и самостоятельно готовит сводный ответ на сообщение из открытых источников, сообщение, поступившее через Информационно-аналитическую программу «Инцидент–Менеджмент» (далее – сводный ответ);

соисполнитель, подготовивший необходимую информацию для сводного ответа в части, касающейся своих полномочий, направляет ее специалисту отдела пресс-службы в течение 2 (двух) рабочих часов с момента поступления сообщения из открытых источников, сообщения, поступившего через Информационно-аналитическую программу «Инцидент–Менеджмент»;

специалист отдела пресс-службы готовит проект сводного ответа на сообщение, поступившее через Информационно-аналитическую программу «Инцидент–Менеджмент», и направляет его куратору в порядке, установленном п.4 (ж). Специалист отдела пресс-службы готовит сводный ответ на сообщение из открытых источников и самостоятельно в течение 30 (тридцати) минут размещает его социальной сети, в которой было размещено сообщение из открытого источника;

к) при поступлении повторного сообщения из открытых источников, через Информационно-аналитическую программу «Инцидент–Менеджмент», специалист отдела пресс-службы направляет его исполнителю, к полномочиям которого отнесено решение вопросов, содержащихся в сообщении из открытых источников, сообщении, поступившем через Информационно-аналитическую программу «Инцидент–Менеджмент», для оперативного принятия мер по решению указанного вопроса и для подготовки ответа.

Ответ на повторное сообщение из открытых источников, сообщение, поступившее через Информационно-аналитическую программу «Инцидент–Менеджмент», должен содержать информацию о принятых мерах или о ходе решения вопроса.

Подготовка и размещение в социальной сети ответа на повторное сообщение из открытых источников, поступившее через Информационно-аналитическую программу «Инцидент–Менеджмент», осуществляется в порядке, предусмотренном пунктами 4 (а) – 4(и);

л) ответ на сообщение из открытых источников должен соответствовать формату общения в социальной сети и содержать информацию по существу заданного вопроса с указанием сроков его решения, альтернативных вариантов (если вопрос не может решиться длительное время), контактов для обращения по данному вопросу. К ответу на сообщение из открытых источников могут прилагаться фото - или видеоматериалы, демонстрирующие решение вопроса (при их наличии);

м) при работе с сообщениями из открытых источников обеспечивается соблюдение требований к распространению информации, установленных законодательством Российской Федерации;

н) специалист отдела пресс-службы еженедельно, по четвергам, направляет информацию о работе администрации Уссурийского городского округа с сообщениями из открытых источников, в том числе о выявленных недостатках в такой работе, в управление делами;

о) информация о сообщениях из открытых источников, носящих социально и общественно значимый характер, а также о повышенной социальной активности по вопросам, требующим оперативного решения, подлежит немедленному докладу главе Уссурийского городского округа.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_