



ЧЕЛЯБИНСКАЯ ОБЛАСТЬ

АДМИНИСТРАЦИЯ ЗЛАТОУСТОВСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА ПОСТАНОВЛЕНИЕ

17.05.2019 г. № 195-П

г. Златоуст

О внесении изменений в постановление Администрации Златоустовского городского округа от 03.08.2015 г. № 302-П «Об утверждении порядка рассмотрения обращений граждан в Администрации Златоустовского городского округа»

В целях уточнения нормативного правового акта, для приведения нормативного правового акта в соответствие с Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»,

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Приложение к постановлению Администрации Златоустовского городского округа от 03.08.2015 г. № 364-П «Об утверждении порядка рассмотрения обращений граждан в Администрации Златоустовского городского округа» изложить в новой редакции (приложение).

2. Отделу по взаимодействию со средствами массовой информации Администрации Златоустовского городского округа (Письменный М.Ю.) разместить настоящее постановление на официальном сайте Златоустовского городского округа в сети «Интернет».

3. Организацию выполнения настоящего постановления возложить на первого заместителя Главы Златоустовского городского округа Митрохина А.М.

Глава

Златоустовского городского округа

В.А. Жилин



ПРИЛОЖЕНИЕ
к постановлению Администрации
Златоустовского городского округа
от 17.05.2019 г. № 195-П

**Порядок рассмотрения обращений граждан
в Администрации Златоустовского городского округа**

I. Общие положения

1. Порядок организации рассмотрения обращений граждан в Администрации Златоустовского городского округа (далее - Порядок) определяет сроки и последовательность действий при рассмотрении обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, систему взаимодействия между структурными подразделениями и должностными лицами Администрации Златоустовского городского округа, другими органами местного самоуправления, организациями Златоустовского городского округа, правила ведения делопроизводства по обращениям граждан в Администрации Златоустовского городского округа (далее – Администрация ЗГО).

2. Нормативные правовые акты, являющиеся основанием для разработки Порядка в Администрации ЗГО:

- 1) Конституция Российской Федерации;
- 2) Федеральный закон от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- 3) Федеральный закон от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;
- 4) Закон Челябинской области от 27 августа 2009 года № 456-ЗО «О рассмотрении обращений граждан».
- 5) Устав Златоустовского городского округа;
- 6) Положение об отделе по работе с обращениями граждан.

3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется Главой Златоустовского городского округа (далее – Главой ЗГО), заместителями Главы Златоустовского городского округа (далее – заместителями Главы ЗГО).

4. Организация работы с обращениями граждан возложена на отдел по работе с обращениями граждан Организационного управления Администрации Златоустовского городского округа (далее – отдел).

Рассмотрение обращений граждан включает рассмотрение письменных обращений граждан, поступивших в том числе в электронной форме, и устных обращений граждан, поступивших в ходе личного приема.

Регистрация обращений, поступивших в Администрацию ЗГО, осуществляется в автоматической системе Docsvision Navigator.

Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

Приём обращений граждан осуществляется отделом по адресу: 456200,

город Златоуст, улица Таганайская, дом 1.

Адрес интернет-сайта Администрации Златоустовского городского округа: <http://zlat-go.ru/> (рубрика «Интернет-приемная»).

О фактах коррупции в органах местного самоуправления можно сообщить по телефону 622237.

5. Круг заявителей.

Заявителями являются граждане, общественные объединения, в том числе юридические лица, иностранные граждане и лица без гражданства.

II. Требования к Порядку рассмотрения обращений граждан в Администрации Златоустовского городского округа

6. Сроки рассмотрения письменных обращений граждан.

Обращения рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации.

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Глава ЗГО, заместители Главы ЗГО вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

Письменные обращения о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, рассматриваются в течение 20 дней со дня регистрации письменного обращения.

Рассмотрение письменных обращений граждан, содержащих вопросы защиты прав детей, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится не позднее 15 рабочих дней со дня их регистрации в Администрации ЗГО.

Глава ЗГО, заместители Главы ЗГО, либо уполномоченные ими должностные лица вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения обращений граждан.

По запросам устанавливается срок исполнения – 15 дней, материалы направляются в запрашиваемый орган местного самоуправления для подготовки ответа заявителю. Продление срока не предусматривается.

7. Требования к письменному обращению граждан.

Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать наименование органа местного самоуправления Златоустовского городского округа, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, изложение сути обращения, личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

Обращение, поступившее в форме электронного документа, подлежит

рассмотрению в порядке, установленном для рассмотрения письменных обращений.

В обращении граждан в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

8. Условия, сроки и время личного приема граждан в Администрации ЗГО.

Личный прием граждан ведут Глава ЗГО и заместители Главы ЗГО в соответствии с графиком, утверждаемым Главой ЗГО, и уполномоченные на то лица.

Уполномоченное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее в Администрации ЗГО функции, предусмотренные Федеральным законом от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации».

Непосредственную организацию личного приема граждан в Администрации ЗГО и консультации граждан о порядке проведения личного приема осуществляет отдел в приёмные дни: понедельник, среда, четверг с 8.30 до 17.00, и предоставление консультаций справочного характера ежедневно по телефону 622237.

График приёма граждан по личным вопросам утверждается Главой ЗГО на год, доводится до сведения жителей Златоустовского городского округа через средства массовой информации, а также на официальном сайте Администрации ЗГО в сети «Интернет», также информация о графике приёма размещена на стенде 1-го этажа здания Администрации ЗГО.

Предварительная запись на прием к Главе ЗГО и заместителям Главы ЗГО производится в отделе на основании письменного заявления гражданина.

При личном приёме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

9. Требования к помещениям и местам, предназначенным для рассмотрения обращений граждан.

Помещения должны соответствовать Санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы. СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03».

Рабочие места служащих, осуществляющих обработку обращений граждан, оборудуются компьютерами и оргтехникой.

Помещение отдела по работе с обращениями граждан расположено в здании Администрации ЗГО на 1 этаже.

В фойе Администрации ЗГО (рядом с помещением отдела) размещен информационный стенд, содержащий необходимую информацию о приеме граждан (образцы заявлений). Имеется стол, стулья, в необходимом количестве для ожидания приема.

10. Перечень оснований для отказа в рассмотрении обращения. Обращение не рассматривается по существу, если:

1) в письменном обращении не указана фамилия гражданина, направляющего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, в таком случае ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершённом противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;

2) в обращении обжалуется судебное решение; обращение в течение 7 дней со дня регистрации подлежит возврату гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

3) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи. В таком случае обращение вправе быть оставленным без ответа по существу поставленных в нем вопросов с сообщением гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

4) текст письменного обращения не поддается прочтению. Ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение 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;

5) текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение;

6) в письменном обращении гражданина содержится вопрос, по которому ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение;

7) 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;

8) от гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения;

9) в письменном обращении содержится вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона на официальном сайте Администрации ЗГО в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». Гражданину, направившему обращение, в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается

электронный адрес официального сайта Администрации ЗГО, на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных вопросов.

III. Состав, последовательность и сроки выполнения действий по рассмотрению обращений граждан

11. Последовательность действий включает в себя:

- 1) приём письменных обращений граждан;
- 2) прием обращений в форме электронного документа;
- 3) приём сообщений о фактах коррупции в органах местного самоуправления на «Телефон горячей линии» (622237);
- 4) прием от граждан (пользователей информации) запросов о предоставлении информации о деятельности органов исполнительной власти Челябинской области;
- 5) регистрация и аннотирование поступивших обращений граждан;
- 6) направление обращений граждан на рассмотрение по компетенции;
- 7) рассмотрение обращений граждан должностным лицом;
- 8) личный прием граждан;
- 9) постановка обращений граждан на контроль;
- 10) продление срока рассмотрения обращений граждан;
- 11) оформление ответов на обращения граждан;
- 12) предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращений граждан;
- 13) формирование дел.

Блок-схема порядка рассмотрения обращений граждан прилагается (приложение 1 к Порядку).

12. Прием письменных обращений:

- 1) основанием для начала рассмотрения письменного обращения гражданина является личное обращение гражданина к Главе ЗГО, заместителям Главы ЗГО или поступление обращения гражданина с сопроводительными документами из других государственных органов;
- 2) обращение может быть подано непосредственно гражданином либо его представителем, поступить по почте, по факсу, по электронной почте, в ходе личного приёма уполномоченным лицом, с использованием иных средств связи;
- 3) обращения, присланные по почте, и документы, связанные с их рассмотрением, поступают в отдел из отдела по общим вопросам Администрации ЗГО;
- 4) прием письменных обращений непосредственно от граждан производится служащими отдела. По просьбе обратившегося гражданина

на копии его заявления ставится штамп отдела с указанием даты приема заявления и сообщается телефон для справок;

5) обращения, поступившие по факсу, по информационным системам общего пользования, подлежат рассмотрению в порядке, установленном для письменных обращений;

6) поступившие обращения граждан подлежат ежедневной регистрации их количества в «Журнале регистрации входящих обращений, ответов, уведомлений и напоминаний» и распределению между служащими отдела для последующей регистрации в программе Docsvision Navigator.

13. Прием сообщений о фактах коррупции в органах местного самоуправления Златоустовского городского округа поступает на «Телефон «горячей линии»: 622237.

1) «Телефон «горячей линии» Администрации ЗГО обеспечивает гражданам возможность обращаться по телефону с сообщениями о фактах коррупции в органах местного самоуправления Златоустовского городского округа;

2) информация о телефоне размещена на официальном сайте Администрации ЗГО;

3) регистрацию поступивших сообщений осуществляют служащие отдела;

4) сообщения, не содержащие информации о фактах коррупции в органах местного самоуправления Златоустовского городского округа, не рассматриваются;

5) сообщения, содержащие нецензурные либо оскорбительные выражения, не рассматриваются;

6) служащие отдела составляют краткую аннотацию на поступившее сообщение;

7) сообщения, содержащие факты коррупции в органах местного самоуправления Златоустовского городского округа направляются в течение 7 дней с момента регистрации в отделе на рассмотрение в Прокуратуру г. Златоуста в соответствии с компетенцией.

14. Приём от граждан (пользователей информации) запросов о предоставлении информации о деятельности органов местного самоуправления:

1) запрос гражданина (пользователя информации) поступает в устной форме, письменной форме или в форме электронного документа;

2) запросы, направленные по почте, поступившие по телеграфу, факсу, и документы, связанные с их рассмотрением, поступают в отдел из отдела по общим вопросам Администрации ЗГО;

3) прием письменных запросов непосредственно от пользователей информации производится служащими отдела;

4) запросы регистрируются в течение 3-х дней с момента поступления с использованием Docsvision Navigator;

5) запрос информации по вопросам, не относящимся к компетенции Администрации ЗГО, направляется в течение 7 дней со дня регистрации

соответствующему должностному лицу, в соответствующий орган государственной власти или орган местного самоуправления или готовится разъяснение за подписью должностного лица Администрации ЗГО;

б) должностное лицо, которому направлен запрос, вправе не рассматривать его по существу по основаниям, указанным в пункте 10 настоящего Порядка.

Доступ гражданина (пользователя информации) к информации о деятельности государственных органов Челябинской области ограничивается в случаях, если указанная информация отнесена в установленном федеральным законом порядке к сведениям, составляющим государственную или иную охраняемую законом тайну;

7) запрос рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации;

8) информация предоставляется в порядке, установленном статьями 7 и 19 Федерального закона от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

9) доступ пользователей к информации о деятельности органов местного самоуправления ограничивается в случаях, если указанная информация отнесена в установленном федеральным законом порядке к сведениям, составляющим государственную или иную охраняемую законом тайну;

15. Регистрация поступивших письменных и электронных обращений граждан:

1) поступившие в отдел письменные, электронные обращения граждан регистрируются в течение 3 дней с момента поступления в автоматизированной информационной системе Docsvision Navigator, журнале регистрации обращений граждан;

2) приложенные к обращению документы (паспорта, трудовые книжки и другие), денежные знаки, ценные бумаги на хранение не принимаются;

3) служащий, осуществляющий аннотацию обращений, проставляет в правом верхнем углу первой страницы письма регистрационный штамп «Администрация Златоустовского городского округа. Отдел по работе с обращениями граждан» с указанием присвоенного письму регистрационного номера и даты регистрации (в случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение), прочитывает обращение, выявляет поставленные заявителем вопросы, проверяет обращение на повторность, осуществляет подбор предыдущих обращений;

4) при поступлении электронных обращений в программу Docsvision Navigator информация, указанная в обязательных полях для заполнения (фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменном виде, адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа) автоматически переносятся в электронную регистрационно-контрольную карточку программы Docsvision Navigator;

5) в электронной регистрационно-контрольной карточке (далее именуется - ЭРКК) программы Docsvision Navigator указывается:

- дата обращения (проставляется автоматически в момент первоначального сохранения обращения), фамилия, имя, отчество заявителя (в именительном падеже) и его адрес. Если обращение коллективное, то регистрируется автор, в адрес которого просят направить ответ. Коллективными являются также обращения, поступившие от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов;

- источник поступления письма, проставляется дата и исходящий номер сопроводительного письма, если оно поступило из органов государственной власти и других организаций;

- тематика, вид вопроса, кем рассмотрено обращение, количество листов;

- скан обращения, содержание обращения, отметка о постановке на контроль, прикрепленные ответы;

6) ежедневно зарегистрированные письменные и электронные обращения, распечатанные на бумажном носителе, передаются в приемную Главы ЗГО, заместителей Главы ЗГО на рассмотрение в соответствии с компетенцией;

16. Направление обращений граждан на рассмотрение по компетенции:

1) обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию Главы ЗГО и заместителей Главы ЗГО, направляются в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

2) в случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение 7 дней со дня регистрации направляется в соответствующие органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

Письменные обращения о фактах возможных нарушений в сфере миграции направляются в течение 5 дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел (Главное управление МВД России по Челябинской области) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения;

3) за подписью начальника Организационного управления Администрации ЗГО гражданам готовятся разъяснения (сообщения, уведомления) в течение 7 дней в случае, если:

- в обращении обжалуется судебное решение;

- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

- текст письменного обращения не поддается прочтению, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в орган местного самоуправления или должностному лицу (если фамилия гражданина и почтовый адрес

поддаются прочтению);

- в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства (в случае принятия решения в соответствии с частью 5 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»);

- в обращении содержится вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте Администрации ЗГО в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». Гражданину, направившему обращение, сообщается электронный адрес официального сайта Администрации ЗГО, на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается;

- ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

4) авторам писем направляется уведомление, где указан регистрационный номер, дата регистрации письменного обращения, должность, фамилия, имя, отчество должностного лица, рассмотревшего обращение, органы местного самоуправления, другие организации, в компетенцию которых входит рассмотрение обращения, указывается контактный телефон отдела.

17. Рассмотрение обращений граждан:

1) обращения могут рассматриваться непосредственно в структурных подразделениях Администрации ЗГО (в том числе с выездом на место), или их рассмотрение может быть поручено конкретному исполнителю, либо направлены на рассмотрение в органы местного самоуправления, отраслевые органы Администрации ЗГО или подведомственному учреждению в соответствии с их компетенцией.

Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется;

2) если обращение, направленное на рассмотрение, не относится к полномочиям структурного подразделения органа местного самоуправления, руководители указанных подразделений обязаны в течение 3-х рабочих дней вернуть это обращение автору резолюции с обоснованием невозможности исполнения поручения;

3) документы, направленные на исполнение нескольким соисполнителям, направляются на исполнение по первому адресу в подлиннике, во второй и последующие - в копиях. При этом необходимое количество копий документов для отправки готовится служащими отдела. Контроль за сроками исполнения осуществляет отдел. Ответ (проект ответа) заявителю готовит каждый исполнитель, указанный в поручении;

4) исполнитель, которому поручено рассмотрение обращения:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение

обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение. При этом он вправе пригласить заявителя для личной беседы, запросить в случае необходимости в установленном законодательстве порядке дополнительные материалы и получить объяснения у заявителя и иных юридических и физических лиц;

- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

- подготавливает и дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 10 настоящего Порядка;

5) орган местного самоуправления или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, обязаны в течение 15 дней представлять документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок представления;

6) если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть дан ответ, но 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;

7) результатом выполнения действий по рассмотрению обращений граждан в уполномоченных органах местного самоуправления является принятие ими мер по разрешению содержащихся в обращениях вопросов в течение 30 дней со дня регистрации обращения.

18. Личный прием граждан:

1) организация личного приема Главы ЗГО и его заместителями, консультации граждан о порядке проведения личного приема, личный прием граждан осуществляют уполномоченные лица отдела по работе с обращениями граждан ежедневно, кроме выходных дней;

2) правом личного приема в первоочередном порядке при предъявлении документа, удостоверяющего их личность, обладают Герои Советского союза, Герои РФ, ветераны и инвалиды Великой Отечественной войны, инвалиды 1 и 2 групп, ветераны и инвалиды боевых действий;

3) начальник отдела или служащий отдела консультирует заявителя не более 15 минут, разъясняя порядок разрешения его вопроса, оформляет карточку личного приема гражданина на бумажном носителе (приложение 2 к Порядку);

в случае повторного обращения осуществляется подборка всех имеющихся материалов, касающихся данного гражданина.

3) если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации ЗГО, гражданину дается разъяснение, куда ему

следует обратиться;

4) повторный личный приём к Главе ЗГО и заместителям Главы ЗГО осуществляется не ранее получения гражданином ответа на предыдущее обращение по данному вопросу;

необходимость в организации повторного личного приема определяется, исходя из содержания ответа на предыдущее обращения по этому вопросу;

5) личный прием осуществляется на основании графика приема граждан, который составляется на год и утверждается Главой ЗГО;

6) запросы о предоставлении дополнительных документов и материалов, необходимых для проведения личного приема, в установленном порядке направляются в органы местного самоуправления, отраслевые органы Администрации ЗГО или должностному лицу за подписью начальника отдела либо специалиста отдела;

7) во время личного приема каждый гражданин имеет возможность изложить свое обращение устно либо в письменной форме;

8) обращение гражданина, переданное в ходе личного приема, рассматривается в установленном порядке как письменное обращение;

9) в ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

10) если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, то ответ на обращение может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях даётся письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

11) по окончании личного приема должностное лицо доводит до сведения заявителя(-ей) свое решение или информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его (их) обращению;

12) начальник отдела либо служащий отдела обязан присутствовать на личном приеме и фиксировать поручения должностного лица в карточке личного приема;

13) после завершения личного приема должностным лицом, согласно его поручению, зафиксированному в регистрационной карточке личного приема, служащий отдела осуществляет рассылку документов исполнителям (оригинал письменного обращения, сопроводительное письмо, копия карточки личного приема - первому исполнителю, копии всех вышеперечисленных документов - второму и последующим исполнителям);

14) результатом приёма граждан является разъяснение по существу вопроса, с которым обратился заявитель, либо принятие должностным лицом, осуществляющим приём, решения по существу поставленного вопроса в течение 30 дней, либо направление поручения для рассмотрения обращения заявителя в уполномоченный орган (в течение 7 дней).

19. Постановка на контроль обращений граждан:

1) на контроль ставятся обращения граждан, в которых сообщается о конкретных нарушениях их законных прав и интересов, содержащие вопросы

защиты прав детей, сообщения о возможных авариях и иных чрезвычайных ситуациях, по вопросам, имеющим общественное значение, поступившие с личного приема Главы ЗГО и заместителей Главы ЗГО, а также с целью устранения недостатков в работе органов местного самоуправления;

2) контрольные поручения по обращениям, поступившим из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, других министерств и ведомств Российской Федерации, Аппарата полномочного представителя Президента Российской Федерации, главного федерального инспектора по Челябинской области, Правительства Челябинской области, от депутатов всех уровней, надзорных органов государственной власти подлежат исполнению в установленные действующим законодательством сроки;

3) за 7 дней до контрольного срока рассмотрения обращений граждан в адрес исполнителя направляется напоминание о необходимости своевременной подготовки ответа;

при непредставлении ответа в установленные сроки исполнителям направляется предупреждение, в этом случае специалистами отдела готовится служебная записка о нарушении сроков исполнения поручения;

4) дополнительный контроль осуществляется по обращениям, по которым даны промежуточные ответы;

5) контроль за своевременным разрешением обращений граждан возлагается на должностных лиц. Должностные лица обязаны обеспечивать рассмотрение обращений граждан, а также исполнение решений, принятых по обращениям граждан, в соответствии с действующим законодательством. Обращения граждан, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются;

6) контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляют специалисты отдела.

20. Продление срока рассмотрения обращений граждан:

1) в исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращений в иной орган местного самоуправления или должностному лицу, срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней со дня регистрации;

2) для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения ответственный исполнитель готовит служебную записку с обоснованием необходимости продления срока должностному лицу, давшему поручение;

3) руководитель, давший поручение, принимает решение о продлении срока рассмотрения обращения;

4) в случае продления срока рассмотрения обращения в ЭРКК программы Docsvision Navigator делается соответствующая отметка;

5) заявитель в обязательном порядке уведомляется о продлении срока рассмотрения его обращения с указанием причины продления.

21. Оформление ответов на обращения граждан:

Результатом процедуры оформления ответа на обращение является ответ заявителю по существу:

1) ответ подписывается должностным лицом, которому направлялось обращение на рассмотрение, с обязательной ссылкой на регистрационный номер и дату обращения;

2) текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, давать исчерпывающие пояснения на все поставленные в обращении вопросы.

При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указать, какие меры приняты по обращению гражданина;

3) на коллективные обращения ответ направляется одному из граждан с просьбой сообщить о принятом решении другим заявителям;

4) в ответах на обращения опосредованных лиц предлагается представить доказательства согласия гражданина на обработку персональных данных, оформленного в установленном порядке. Одновременно в ответе гражданину направляется рекомендация самостоятельно обратиться в письменном виде или в форме электронного документа на официальный сайт Администрации ЗГО для обеспечения гарантированной защиты персональных данных и неразглашения сведений, касающихся частной жизни заявителя;

5) ответы на обращения оформляются на бланках установленной формы, в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в Администрации ЗГО или структурного подразделения; в левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия, имя, отчество исполнителя и номер его служебного телефона;

6) к ответу прилагаются подлинники документов, приложенные к обращению, если в нём содержится просьба об их возврате. Если в обращении не содержится просьба о возврате документов, они хранятся в деле;

7) если на обращение дается промежуточный ответ, то заявитель уведомляется о продлении срока рассмотрения обращения;

8) если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались ответы по существу, в соответствии с ранее направленными в Администрацию ЗГО обращениями, и при этом не приводятся новые доводы или обстоятельства, принимается решение о прекращении переписки по данному вопросу при условии, что ранее обращения направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу.

При поступлении дальнейших обращений по вышеуказанному вопросу заявителю направляется ответ о прекращении переписки с разъяснением его права обжаловать соответствующее действие (бездействие) в суд;

9) в отделе контролируется правильность и полнота предоставления ответов на обращения граждан. При необходимости ответ возвращается исполнителю для доработки;

10) ответы на обращения поступают в отдел в электронном виде через программу Docsvision Navigator или на бумажных носителях.

При поступлении ответа на бумажном носителе служащими отдела ставится штамп, скан ответа заносится в программу Docsvision Navigator.

Делается отметка о результате рассмотрения («поддержано», в том числе «меры приняты», «не поддержано», «разъяснено».);

11) при продлении срока обращения либо в случае невозможности решения вопросов, обозначенных в обращении, в установленные сроки, заявитель уведомляется о продлении срока исполнения обращения; в ответе гражданину указывается срок окончательного решения вопросов;

12) после подписания ответа Главой ЗГО или его заместителями и направления ответа заявителю само обращение, предлагающиеся к нему документы (при наличии), копия ответа гражданину подшиваются в архивное дело;

13) ответ на электронное обращение направляется на электронный адрес заявителя или по почте (по требованию заявителя).

22. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращений граждан:

1) при рассмотрении обращения гражданин имеет право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

2) предоставление информации о ходе рассмотрения обращений граждан ведет отдел;

3) информация предоставляется по следующим вопросам:

- о поступлении, дате регистрации и регистрационном номере обращения;
- о направлении обращения на рассмотрение в уполномоченный орган;
- о продлении срока рассмотрения обращения;
- об отказе в рассмотрении обращения;
- о результатах рассмотрения обращения;
- о нормативно-правовых актах, регулирующих работу с обращениями граждан; распределении обязанностей между заместителями Главы ЗГО; порядке работы с обращениями граждан в Администрации ЗГО; графике приема граждан Главой ЗГО, заместителями Главы ЗГО;

4) справочная информация по рассмотрению обращений граждан предоставляется заявителям в приёмные дни: с понедельника по пятницу с 8.30 до 17.00, в предпраздничный день - с 8.30 до 16.00;

5) при получении запроса по телефону служащий отдела: называет наименование органа, в который обратился гражданин; представляется и предлагает гражданину представиться; выслушивает и уточняет при необходимости суть вопроса; вежливо, корректно и лаконично дает ответ по существу поставленных вопросов;

при невозможности ответить на поставленный вопрос в момент обращения предлагает обратившемуся с вопросом гражданину перезвонить в определенное время служащему отдела.

23. Формирование подборок материалов по обращениям граждан и их хранение в архиве:

1) обращения граждан, ответы и копии ответов, документы, связанные с их рассмотрением, формируются в дела и располагаются в хронологическом порядке;

2) сформированные дела помещаются для хранения в архиве, где располагаются с учетом номера, присвоенного во время регистрации в программе Docsvision Navigator.

Допускается оформление отдельных папок по многократным обращениям одного гражданина, «прямым линиям», «выездным приемам» и в других случаях;

3) архивные документы хранятся 5 лет.

24. Прием граждан в постоянном режиме связи с использованием специального программного обеспечения, используемого в ходе общероссийского дня приема граждан (далее - СПО УАРМ ОДПГ):

1) если в обращении гражданина, пришедшего на личный прием в Администрацию ЗГО, содержатся вопросы, которые не входят в компетенцию Главы ЗГО, заместителей Главы ЗГО, по желанию заявителя, может быть обеспечен личный прием в режиме видеоприема;

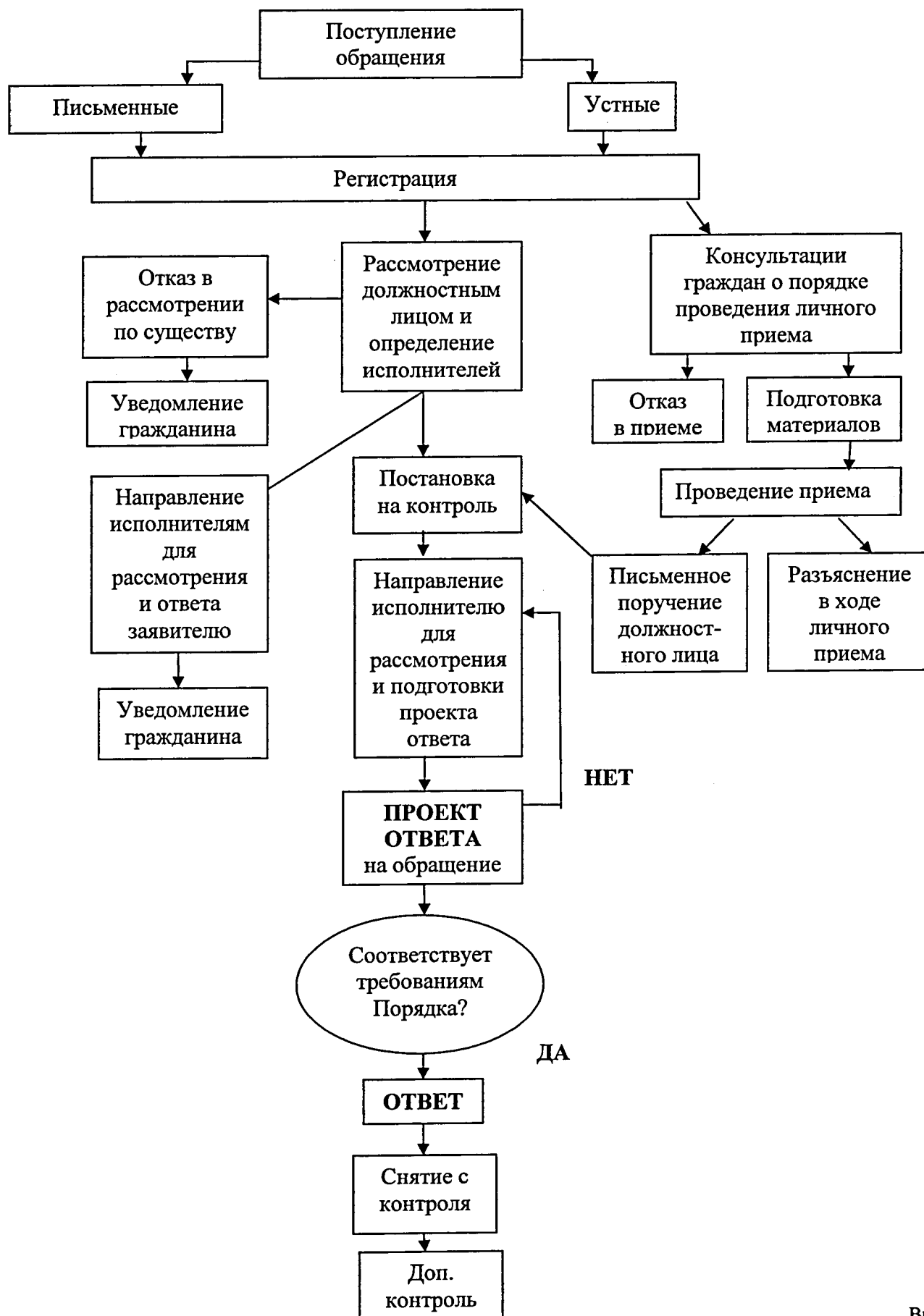
2) посредством СПО УАРМ ОДПГ формируется электронная заявка на личный прием заявителя соответствующим должностным лицом компетентного органа власти в зависимости от тематики вопроса;

3) разъяснения заявителю могут быть предоставлены в ходе личного приема в устной форме, в письменной форме на почтовый адрес, в электронной форме на адрес электронной почты;

4) служащий отдела, ответственный за личный прием в постоянном режиме связи, заполняет и актуализирует информацию о месте, днях и часах проведения личного приема граждан должностными лицами Администрации ЗГО в разделе «Отложенный прием» на ССТУ.РФ.

Приложение 1
к Порядку

Блок-схема порядка рассмотрения обращений граждан



Приложение 2
к Порядку

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЁМА ГРАЖДАНИНА

Фамилия, Имя, Отчество

Место работы и должность

Домашний адрес (подробно)

Телефон

Дата приема	Кем принят	Содержание просьбы, заявления, жалобы (подчеркнуть)	Решение и отметка о контроле исполнения

Поручения Главы Златоустовского городского округа (заместителя Главы Златоустовского городского округа) с личного приёма

Согласен (-на) на обработку персональных данных: