

Утвержден постановлением Администрации
Городского округа Балашиха Московской области
от 15 марта 2016 г. N 214/2-ПА

РЕГЛАМЕНТ

РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДСКОГО ОКРУГА БАЛАШИХА МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ

1. Общие положения

1.1. Настоящий Регламент рассмотрения обращений граждан в администрации городского округа Балашиха Московской области (далее - Регламент) разработан в соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации", Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Законом Московской области от 05.10.2006 N 164/2006-ОЗ "О рассмотрении обращений граждан", Регламентом администрации городского округа Балашиха, утвержденным постановлением администрации городского округа Балашиха от 26.01.2016 N 52/2-ПА, и устанавливает основные требования к организации рассмотрения обращений граждан в администрации городского округа Балашиха и правила ведения делопроизводства по обращениям граждан в администрации городского округа Балашиха.

1.2. В администрации городского округа Балашиха Московской области (далее - Администрация) рассматриваются обращения граждан (далее - обращения) по вопросам, находящимся в ведении органов местного самоуправления в соответствии с Уставом городского округа Балашиха Московской области.

1.3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется главой городского округа Балашиха, первыми заместителями главы Администрации, заместителями главы Администрации городского округа, руководителями и сотрудниками органов Администрации городского округа.

Централизованное делопроизводство по обращениям граждан осуществляет отдел по работе с обращениями граждан и организаций организационного управления Администрации.

1.4. Рассмотрение обращений граждан включает рассмотрение обращений, полученных Администрацией по почте, по факсу, в форме электронного документа, из муниципального бюджетного учреждения городского округа Балашиха "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг населению городского округа Балашиха" (далее - МБУ "МФЦ городского округа Балашиха"), доставленных в организационное управление Администрации, поступивших на официальный сайт городского округа Балашиха или в ходе личного приема.

1.5. Справочную работу по обращениям граждан в письменной форме, в форме электронного документа, по каналам межведомственной системы электронного документооборота (далее - МСЭД) и по устным заявлениям граждан ведет сотрудник отдела по работе с обращениями граждан и организаций организационного управления Администрации.

Номера справочных телефонов размещаются на информационном стенде в месте приема обращений граждан Администрации городского округа Балашиха и официальном сайте городского округа Балашиха.

1.6. Организационное управление Администрации регулярно готовит аналитическую и статистическую информацию о характере обращений и предоставляет ее главе городского округа.

1.7. Все сотрудники Администрации, работающие с обращениями граждан, несут ответственность за сохранность находящихся у них документов и обращений. Сведения, содержащиеся в обращениях, а также персональные данные обратившегося могут использоваться только в служебных целях. Запрещается разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни обратившихся граждан без их согласия.

1.8. При утрате исполнителем обращений в письменной форме назначается служебное расследование, о результатах которого информируется глава городского округа.

1.9. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении обращения в письменной форме временно замещающему его работнику. При переводе на другую работу или освобождении от замещаемой должности в Администрации исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения граждан работнику, ответственному за делопроизводство в органе Администрации.

2. Прием и первичная обработка обращений граждан в письменной форме, в форме электронного документа и по каналам межведомственной системы электронного документооборота

2.1. Все полученные обращения в письменной форме, в форме электронного документа, по каналам МСЭД (в том числе телеграммы, факсограммы) и документы, связанные с их рассмотрением, поступают в отдел по работе с обращениями граждан и организаций организационного управления Администрации и подлежат обязательной регистрации в течение 3 дней с момента поступления в Администрацию или должностному лицу.

2.2. При приеме и первичной обработке документов в отделе по работе с обращениями граждан и организаций организационного управления Администрации:

- проверяется правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки;
- вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), при необходимости к тексту обращения в письменной форме подкальвается конверт;
- поступившие документы (паспорта, военные билеты, трудовые книжки, пенсионные удостоверения, фотографии и другие подобные приложения) подкальваются впереди текста обращения. В случае отсутствия текста обращения сотрудником отдела по работе с обращениями граждан и организаций организационного управления, принимающим почту, составляется справка с текстом: "Обращения в письменной форме в адрес Администрации городского округа Балашиха нет", датой и личной подписью, которая прилагается к поступившим документам;
- ошибочно поступившие (не по адресу) обращения в письменной форме возвращаются на почту невскрытыми.

2.3. На обращения в письменной форме, поступившие с денежными знаками (кроме изъятых из обращения), ценными бумагами (облигациями, акциями и т.д.), подарками, на заказные письма с уведомлением, в которых при вскрытии не обнаружилось письменного вложения, а также в случаях, когда в конвертах обнаруживается недостача документов, упомянутых авторами в описях на ценные письма, составляется акт в двух экземплярах.

Один экземпляр акта хранится в отделе по работе с обращениями граждан и организаций организационного управления, второй приобщается к поступившему обращению.

2.4. Прием обращения в письменной форме непосредственно от граждан производится сотрудником отдела по работе с обращениями граждан и организаций организационного управления и МБУ "МФЦ городского округа Балашиха".

По просьбе обратившегося гражданина ему выдается расписка установленной формы с указанием даты приема его обращения, количества принятых листов и сообщается телефон для справок по обращениям граждан или делается отметка на копиях или вторых экземплярах принятых обращений.

2.5. Обращения с пометкой "лично", поступившие на имя главы городского округа, первых заместителей главы Администрации, заместителей главы Администрации городского округа, работников Администрации, передаются адресатам нескрытыми.

В случае если обращение в письменной форме, поступившее с пометкой "лично", не является обращением личного характера, получатель должен передать его для регистрации в отдел по работе с обращениями граждан и организаций организационного управления Администрации.

Получив обращение в письменной форме, нестандартное по весу, размеру, форме, имеющее неровности по бокам, заклеенное липкой лентой, имеющее странный запах, цвет, в конверте которого прощупываются вложения, не характерные для почтовых отправлений (порошок и т.д.), работник должен, не вскрывая конверт, сообщить об этом начальнику управления территориальной безопасности Администрации в целях принятия необходимых мер.

2.6. Обращения и ответы о результатах рассмотрения обращений, поступивших по факсу, принимаются и учитываются сотрудниками отдела по работе с обращениями граждан и организаций организационного управления Администрации в информационной системе "Дело".

2.7. Обращения граждан, поступившие в форме электронного документа, принимаются сотрудниками отдела по работе с обращениями граждан и организаций организационного управления и регистрируются в информационной системе "Дело".

2.8. Принятые в МБУ "МФЦ городского округа Балашиха" обращения направляются в течение одного рабочего дня для регистрации и рассмотрения в отделе по работе с обращениями граждан и организаций организационного управления. Срочные документы передаются по электронной почте сразу же после приема.

2.9. После первичной обработки все поступившие обращения и документы, связанные с их рассмотрением, регистрируются в отделе по работе с обращениями граждан и организаций организационного управления и под расписку передаются на резолюцию главе городского округа.

3. Регистрация поступивших обращений в письменной форме, в форме электронного документа или по каналам межведомственной системы электронного документооборота

3.1. Организация централизованного учета и делопроизводства по обращениям граждан, поступившим на имя главы городского округа, первых заместителей главы Администрации, заместителей главы Администрации городского округа, возлагается на отдел по работе с обращениями граждан и организаций организационного управления Администрации.

3.2. Обращения, поступившие по каналам межведомственного электронного документооборота, регистрируются в течение трех дней с даты поступления в межведомственной системе электронного документооборота.

3.3. Обращения в письменной форме или в форме электронного документа подлежат регистрации в информационной системе "Дело" или в учетном журнале установленной формы.

3.4. При регистрации:

- в правом нижнем углу первой страницы проставляется регистрационный штамп "Администрация городского округа Балашиха".

В случае если место, предназначенное для штампа, занято местом обращения в письменной форме, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение;

- обращению в письменной форме или в форме электронного документа присваивается регистрационный номер;

- обращению, поступившему по МСЭД, присваивается порядковый номер системы;

- указываются фамилия и инициалы заявителя (в именительном падеже) и его адрес. Если обращение в письменной форме или в форме электронного документа подписано двумя и более авторами, то регистрируется автор, в адрес которого просят направить ответ, и проставляется пометка "Коллективное". Такое обращение считается коллективным. Коллективными являются также обращения, поступившие от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов;

- отмечается тип доставки обращения (обращение в письменной форме, в форме электронного документа, телеграмма, доставлено лично);

- если обращение в письменной форме переслано из вышестоящих организаций, то указывается, откуда оно поступило (из Московской областной Думы, Правительства Московской области, от Губернатора Московской области, из Министерства и т.д.), проставляются дата и исходящий номер сопроводительного письма. На поручениях о рассмотрении, в которых содержится просьба проинформировать о результатах, проставляется штамп "Контроль". В случае если в поручении указан срок рассмотрения обращения, проставляется штамп "Контроль. Срок _____";

- отмечаются социальное положение и льготная категория авторов обращений (кроме коллективных);

- обращение проверяется на повторность, при необходимости сверяется с находящейся в архиве предыдущей перепиской. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же автора по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен полученным ответом;

- проставляется индекс дела согласно утвержденной главой городского округа номенклатуре дел. Если в обращении заявителя ставятся несколько вопросов, то индекс дела присваивается каждому из них;

- от обращений в письменной форме отделяются поступившие деньги, паспорта, ценные бумаги, иные подлинные документы (при необходимости с них снимаются копии) и возвращаются заявителю. Деньги возвращаются почтовым переводом, при этом почтовые расходы относятся на счет заявителя. В случае если заявитель прислал конверт с наклеенными на него знаками почтовой оплаты и надписанным адресом, этот конверт может быть использован для отправления ответа. Чистые конверты с наклеенными знаками почтовой оплаты возвращаются заявителю.

4. Направление обращений на рассмотрение

4.1. Все поступившие обращения после регистрации в отделе по работе с обращениями граждан и организаций организационного управления Администрации городского округа передаются для подготовки информационных и аналитических материалов (справок, обозначения главной темы) в приемные главы городского округа, первых заместителей главы Администрации, заместителей главы Администрации городского округа в соответствии с тем, на чье имя направлено обращение, под роспись.

4.2. В случае если вопрос, поставленный в обращении, поступившем в письменной форме, в форме электронного документа или по каналам МСЭД, не находится в компетенции Администрации, то такое обращение в течение 7 дней со дня регистрации направляется по принадлежности в орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением об этом гражданина. Обращения, присланные не по принадлежности из государственных органов и других организаций, возвращаются в направившую организацию.

4.3. Согласно резолюции главы городского округа, первых заместителей главы Администрации, заместителей главы Администрации городского округа все обращения направляются через отдел по работе с обращениями граждан и организаций организационного управления в органы Администрации для рассмотрения и подготовки ответа или справки на данное поручение руководителей Администрации.

4.4. Обращения в письменной форме или в форме электронного документа, поступившие из редакций средств массовой информации, органов политических партий и общественных организаций (в том числе с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения), рассматриваются как обычные обращения.

4.5. Обращения в письменной форме или в форме электронного документа с просьбами о личном приеме должностными лицами рассматриваются как обычные обращения, при необходимости авторам направляются сообщения о порядке работы приемной главы городского округа, а заявления оформляются "В дело" как исполненное.

4.6. В органы Администрации зарегистрированные обращения граждан передаются под расписку. Доставку документов в органы Администрации осуществляет сотрудник отдела по работе с обращениями граждан и организаций организационного управления Администрации.

4.7. Руководители органов Администрации организуют оперативное и качественное рассмотрение документов в установленные сроки.

4.8. В соответствии с содержанием документа (поручения) руководители органов Администрации осуществляют следующие основные мероприятия:

- регистрируют поступившее обращение, определяют непосредственного исполнителя ответа;
- организуют контроль исполнения документа по вопросам, относящимся к компетенции органа;
- обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения в письменной форме, в форме электронного документа и каналам МСЭД, вправе пригласить заявителя для личной беседы, запросить в случае необходимости, в том числе и в электронной форме, в установленном законодательством порядке дополнительные материалы и получить объяснения у заявителя и иных юридических и физических лиц.

4.9. При наличии в поручении нескольких исполнителей, если не указано конкретное лицо, ответственным исполнителем является лицо, указанное в поручении первым.

Все остальные исполнители отвечают за своевременный, качественный анализ информации и предоставление ответственному исполнителю не позднее чем за 7 дней до окончания срока рассмотрения обращения необходимых материалов (проектов документов, справок, сведений и т.д.).

4.10. В случае поступления обращения с жалобой на нарушение порядка предоставления государственной или муниципальной услуги такое обращение рассматривается в порядке, определенном Федеральным законом от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг".

5. Рассмотрение обращений в письменной форме, в форме электронного документа и по каналам межведомственной системы электронного документооборота в органах Администрации

5.1. Поступившие в органы Администрации обращения в письменной форме, в форме электронного документа и по каналам МСЭД рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации. Глава городского округа вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений граждан. В случае если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, днем окончания срока считается предшествующий ему рабочий день.

Рассмотрение обращений граждан, содержащих вопросы защиты прав ребенка, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится безотлагательно.

5.2. Документы и переписка по обращениям учитываются и хранятся отдельно от других документов.

5.3. Срок хранения обращений - 5 лет после окончания их ведения делопроизводством.

5.4. Обращения в письменной форме, в форме электронного документа и по каналам МСЭД могут рассматриваться непосредственно в органах Администрации (в том числе с выездом на место). К подготовке ответа на обращение могут быть привлечены руководители муниципального предприятия или муниципального учреждения города. Ответ заявителю в этом случае дается от имени Администрации.

5.5. К поступившему обращению готовится поручение. Поручение должно содержать фамилии и инициалы лиц, которым дается поручение, лаконично сформулированный текст, предписывающий действие, срок исполнения, подпись руководителя с расшифровкой и датой. Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

В тексте поручения (резолуции) могут быть указания "срочно" или "оперативно", которые предусматривают соответственно 3-дневный или 10-дневный сроки исполнения поручения от даты его регистрации.

5.6. Контроль сроков исполнения, а также централизованную подготовку ответа заявителю (а для контрольных поручений и в вышестоящую организацию) осуществляет исполнитель, указанный в поручении первым. Соисполнители не позднее 7 дней до истечения срока исполнения обязаны предоставить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

5.7. Лицо, которому поручено рассмотрение обращения, вправе пригласить заявителя для личной беседы, запросить, в том числе и в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия, привлекать в установленном

порядке переводчиков и экспертов, создавать комиссии для проверки фактов, изложенных в обращениях, с выездом на место.

5.8. В случае если обращение, по мнению исполнителя, направлено не по принадлежности, он в 2-дневный срок возвращает это обращение в отдел по работе с обращениями граждан и организаций организационного управления, указывая при этом подразделение, в которое, по его мнению, следует направить такое обращение.

5.9. Администрация или должностное лицо при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные, оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

5.10. 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 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.11. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

5.12. Обращения в письменной форме или в форме электронного документа без подписи, содержащие конкретные вопросы, направляются для подготовки ответа сотрудникам соответствующих органов Администрации и списываются "В дело". Обращения в письменной форме или в форме электронного документа, бессмысленные по содержанию, списываются "В дело" начальником организационного управления Администрации.

5.13. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращения, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении 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.

5.14. На обращения, не являющиеся заявлениями, жалобами или ходатайствами, не содержащие конкретных предложений или просьб (в том числе стандартные поздравления, соболезнования, обращения, присланные для сведения и т.д.), ответы не даются.

5.15. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо, которому направлено обращение, вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки по данному вопросу с уведомлением гражданина о данном решении.

5.16. Если 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.

5.17. Если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в Администрацию или соответствующему должностному лицу.

5.18. В случае если заявитель ранее обращался в Администрацию и не удовлетворен принятым решением или обжалует действия этих органов, обращение передается на рассмотрение главе городского округа, первому заместителю главы Администрации или заместителю главы Администрации городского округа, курирующему соответствующее направление, для последующего ответа.

6. Продление срока рассмотрения обращений граждан в письменной форме, в форме электронного документа и по каналам межведомственной системы электронного документооборота

6.1. В случаях, требующих для разрешения вопросов, поставленных в обращении, проведения специальной проверки, истребования данных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения обращения могут быть продлены, но не более чем на 30 дней с сообщением об этом гражданину, направившему обращение.

6.2. Продление сроков производится по служебной записке ответственного исполнителя главой городского округа. Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения (промежуточный ответ) заблаговременно направляется заявителю.

Если контроль рассмотрения обращения установлен вышестоящей организацией, то исполнитель обязан заблаговременно согласовать с ней продление срока рассмотрения обращения.

7. Требования к оформлению ответа

7.1. Ответы на обращения подписывают глава городского округа, первые заместители главы Администрации, заместители главы Администрации городского округа в пределах своей компетенции.

В случае если поручение было адресовано конкретному должностному лицу, ответ подписывается этим должностным лицом.

7.2. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать ответы на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты к виновным должностным лицам.

7.3. По результатам рассмотрения обращения может быть принят правовой акт (например, о выделении земельного участка). В случае если экземпляр принятого правового акта направляется заявителю, подготовки специального ответа не требуется.

7.4. Рассмотрение обращения, содержащего вопросы, имеющие большое общественное значение, может быть вынесено на заседание Совета депутатов городского округа в порядке, установленном Уставом городского округа Балашиха.

7.5. Документы, материалы и их копии, представленные гражданином при рассмотрении его обращения, подлежат возврату гражданину по его требованию. При этом исполнитель ответа вправе изготовить и оставить в своем распоряжении копии возвращаемых документов и материалов.

7.6. Ответы заявителям и в вышестоящие организации печатаются на бланках установленной формы в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в Администрации. В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия исполнителя и номер его служебного телефона.

7.7. Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, дается в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

7.8. Выдача документов, являющихся конечным результатом рассмотрения обращений (в том числе копий и оригиналов ответов, копий постановлений), по запросу граждан, подавших заявление в МБУ "МФЦ городского округа Балашиха", производится сотрудниками МБУ "МФЦ городского округа Балашиха". Документы с отметкой гражданина либо его доверенного лица с приложением копии доверенности в получении запрашиваемых документов передаются по реестру сотрудниками МБУ "МФЦ городского округа Балашиха" в отдел по работе с обращениями граждан и организаций организационного управления Администрации.

7.9. Подлинники обращений граждан в вышестоящие организации возвращаются только при наличии на них штампа "Подлежит возврату" или специальной отметки в сопроводительном письме.

7.10. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок окончательного разрешения вопроса.

7.11. После завершения рассмотрения обращения и оформления ответа подлинник обращения и все материалы, относящиеся к рассмотрению, передаются в отдел по работе с обращениями граждан и организаций организационного управления Администрации, где проверяется правильность оформления ответа и делается пометка в информационной системе "Дело" с указанием результата рассмотрения обращения.

Ответы, не соответствующие требованиям, предусмотренным настоящим Регламентом, возвращаются исполнителю для доработки.

7.12. В правом нижнем углу на копии ответа исполнитель делает надпись "В дело", указывает результат рассмотрения ("Удовлетворено", "Разъяснено", "Отказано"), проставляет дату, указывает свои фамилию, инициалы и телефон, заверяет их личной подписью.

Отправление ответов без регистрации в отделе по работе с обращениями граждан и организаций организационного управления Администрации не допускается.

7.13. При необходимости исполнитель может составить справку о результатах рассмотрения обращения (например, в случаях, если ответ заявителю был дан по телефону или при личной беседе, если при рассмотрении обращения возникли обстоятельства, не отраженные в ответе, но существенные для рассмотрения дела).

7.14. Поступившие ответы на поручения о рассмотрении обращений граждан от муниципальных унитарных предприятий и муниципальных учреждений города и других организаций передаются в отдел по работе с обращениями граждан и организаций организационного управления Администрации, где регистрируются в информационной системе "Дело" в графе "Отметка об исполнении" (записываются номер и дата ответа), указываются результаты рассмотрения обращения "Удовлетворено", "Разъяснено", "Отказано", а затем направляются исполнителю.

Сотрудник отдела по работе с обращениями граждан и организаций организационного управления Администрации проверяет ответ на соответствие требованиям, установленным Инструкцией по делопроизводству Администрации. Если исполнение всех пунктов обращения в настоящее время невозможно, то в ответе исполнитель ставит срок окончания работ. Такое обращение ставится на дополнительный контроль.

7.15. Итоговое оформление дел для архивного хранения осуществляется сотрудниками отдела по работе с обращениями граждан и организаций организационного управления

Администрации в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству в Администрации.

8. Организация и проведение личного приема граждан

8.1. Прием граждан в Администрации проводится главой городского округа, первыми заместителями главы Администрации, заместителями главы Администрации и руководителями органов Администрации.

8.2. Непосредственную организацию личного приема граждан в Администрации осуществляет отдел по общим вопросам и организационной работе организационного управления Администрации.

8.3. Лица, указанные в пункте 8.1, ведут личный прием граждан в соответствии с утвержденным графиком.

8.4. График приема граждан (далее - график) утверждается главой городского округа.

График размещается на информационном стенде отдела по общим вопросам и организационной работе организационного управления Администрации, на официальном сайте городского округа и публикуется в местных средствах массовой информации. Также информацию о графике приема можно получить по телефону в организационном управлении Администрации городского округа.

График приема граждан руководителями органов Администрации составляется ими самостоятельно и утверждается главой городского округа или заместителями главы Администрации по направлениям.

8.5. Предварительную запись на личный прием граждан к главе городского округа, первым заместителям главы Администрации, заместителям главы Администрации городского округа осуществляют сотрудники отдела по общим вопросам и организационной работе организационного управления Администрации.

Запись на прием производится по следующему графику: вторник с 16.00 до 17.00, среда, четверг с 12.00 до 13.00 с расчетом, чтобы количество записавшихся на прием не превышало 15 человек.

8.6. Личный прием граждан руководителем производится с учетом числа записавшихся на прием с расчетом, чтобы время ожидания в очереди на прием, как правило, не превышало 30 минут.

8.7. Сотрудники отдела по общим вопросам и организационной работе организационного управления Администрации в ходе личного приема оказывают гражданам информационно-консультативную помощь.

8.8. При личном приеме гражданин предъявляется документ, удостоверяющий его личность.

8.9. Личный прием граждан осуществляет в порядке очередности по предъявлении документа, удостоверяющего личность. Правом на внеочередной прием в дни и часы, установленные для приема граждан, имеют ветераны и инвалиды Великой Отечественной войны, ветераны и инвалиды боевых действий, инвалиды I и II групп и (или) их законные представители, лица из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей.

8.10. Сотрудник отдела по общим вопросам и организационной работе организационного управления Администрации регистрирует заявителя с использованием информационной системы "Дело", внося в базу данных сведения о заявителе - фамилия, имя, отчество, адрес места жительства.

8.11. На каждого гражданина, обратившегося на прием, заполняется карточка личного приема, в которой указываются дата приема, фамилия, имя, отчество, адрес места жительства, место работы, должность, льготная категория заявителя и фамилия должностного лица, ведущего прием. Во время записи устанавливается кратность обращения гражданина в Администрацию.

При повторных обращениях гражданина сотрудник отдела, ведущий запись, делает подборку всех имеющихся материалов по предыдущим обращениям, касающимся заявителя.

Подобранные материалы предоставляются главе городского округа, первым заместителям главы Администрации, заместителям главы Администрации ведущим личный прием.

8.12. Запись на повторный прием к главе городского округа, первым заместителям главы Администрации, заместителям главы Администрации городского округа осуществляется не ранее получения гражданином ответа на предыдущее обращение.

8.13. Глава городского округа, первые заместители главы Администрации, заместители главы Администрации при рассмотрении обращений граждан в пределах своей компетенции могут приглашать на прием специалистов подведомственных им управлений, комитетов и отделов, создавать комиссии для проверки фактов, изложенных в обращениях, проверять исполнение ранее принятых ими решений по обращениям граждан, поручать рассмотрение обращения организациям, должностным лицам в порядке ведомственной подчиненности, кроме органов и должностных лиц, решения и действия (бездействия) которых обжалуются, и принять решение о постановке на контроль обращения гражданина.

8.14. Во время личного приема каждый гражданин имеет возможность изложить свое обращение устно либо в письменной форме. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. 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 ответ по существу поставленных в обращении вопросов. По просьбе заявителя, оставившего свое обращение в письменной форме, ему выдается расписка с указанием даты приема обращения, количества принятых листов и сообщается телефон для справок по обращениям. Никаких отметок на копиях или вторых экземплярах принятых обращений в письменной форме не делается.

8.15. По окончании приема глава городского округа, первые заместители главы Администрации, заместители главы Администрации городского округа доводят до сведения заявителя свое решение, информируют о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а также откуда он получит ответ, либо разъясняют: где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу.

8.16. На личном приеме могут не рассматриваться:

- обращения тех же лиц (группы лиц) и по тем же основаниям, которые были рассмотрены ранее, и в новых обращениях отсутствуют основания для пересмотра ранее принятых решений;
- обращения, передаваемые через представителя, чьи полномочия не удостоверены в установленном законом порядке;
- обращения, содержащие вопросы, по которым имеются вступившие в законную силу судебные решения;
- обращения, в которых содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи.

8.17. Решение о постановке на контроль исполнения поручений по результатам рассмотрения обращений граждан принимает глава городского округа, первые заместители главы Администрации, заместители главы Администрации городского округа, ведущие прием.

8.18. После завершения личного приема лицами, указанными в пункте 8.1, согласно поручению сотрудник отдела по общим вопросам и организационной работе организационного управления Администрации оформляет рассылку документов с приема исполнителям. Поручения оформляются в карточке личного приема и заносятся в информационную систему "Дело".

8.19. На обращениях, поставленных на контроль, делается отметка "Контроль".

8.20. Поступившие ответы о принятых мерах по реализации поручений по обращениям граждан с личного приема направляются на ознакомление главе городского округа, первым заместителям главы Администрации, заместителям главы Администрации городского округа, осуществляющим прием. Если по предоставленным материалам не поступает дополнительных поручений, рассмотренные заявления считаются завершенными.

После возвращения списанных материалов "В дело", они снимаются с контроля главой городского округа, первыми заместителями главы Администрации, заместителями главы Администрации городского округа, ведущими прием, о чем делается отметка в учетной карточке, после этого рассмотрение обращения считается завершенным.

Все документы, материалы с личного приема подлежат возврату в отдел по общим вопросам и организационной работе организационного управления Администрации вместе с ответом.

Материалы с личного приема главы городского округа, первых заместителей главы Администрации, заместителей главы Администрации городского округа хранятся в течение 5 лет в текущем архиве организационного управления Администрации, а затем уничтожаются в установленном порядке в соответствии с номенклатурой дел.

8.21. Организацию рассмотрения и контроль исполнения устных обращений, поступивших во время прямого эфира на телевидении и по местному радио с участием главы городского округа, первых заместителей главы Администрации, заместителей главы Администрации и руководителей органов Администрации, осуществляет управление внутренней политики Администрации городского округа.

В случае если изложенные в устном обращении, поступившем во время прямого эфира, факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение дается устно во время прямого эфира.

В остальных случаях устное обращение рассматривается в порядке, предусмотренном законодательством для обращений граждан в письменной форме.

9. Контроль рассмотрения обращений

9.1. На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях прав и законных интересов граждан, а также обращения по вопросам, имеющим большое общественное значение. На этих обращениях главой городского округа, первыми заместителями главы Администрации, заместителями главы Администрации городского округа обозначаются сроки исполнения обращения. При необходимости осуществляется выезд на место.

9.2. Решение о постановке обращения на контроль вправе принять руководитель органа Администрации. На обращениях, взятых на контроль, сотрудник отдела по работе с обращениями граждан и организаций организационного управления Администрации

проставляет штамп "Подлежит возврату в Администрацию городского округа вместе с ответом".

9.3. В случае если в ответе, полученном от организации, рассматривавшей обращение, указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного периода времени, такое обращение может быть поставлено на дополнительный контроль, о чем направляется уведомление с указанием контрольного срока для ответа об окончательном решении вопроса.

9.4. Обращение может быть возвращено исполнителю для повторного рассмотрения, если из полученного ответа следует, что рассмотрены не все вопросы, поставленные в обращении, или ответ не соответствует требованиям.

9.5. Контроль соблюдения сроков рассмотрения обращений граждан и организаций осуществляет отдел по работе с обращениями граждан и организаций организационного управления Администрации, который направляет в органы Администрации напоминания об обращениях, срок рассмотрения которых истекает, и отдельно о тех, срок рассмотрения которых истек. Указанные напоминания передаются исполнителям под расписку.

10. Порядок обжалования действий по рассмотрению обращений граждан и решений, принятых по обращениям

10.1. Гражданин вправе обжаловать действия по рассмотрению обращения и решение, принятое по результатам его рассмотрения, в соответствии с законодательством Российской Федерации.