

АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА МАГНИТОГОРСКА ЧЕЛЯБИНСКОЙ ОБЛАСТИ

РАСПОРЯЖЕНИЕ

21.11.2023

№ 611 - Р

Об утверждении Порядка организации
работы с обращениями граждан в
администрации города Магнитогорска
Челябинской области

В целях реализации конституционных прав граждан на обращение в органы местного самоуправления и к должностным лицам, руководствуясь Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Челябинской области от 27.08.2009 № 456-ЗО «О рассмотрении обращений граждан», Уставом города Магнитогорска,

СЧИТАЮ НЕОБХОДИМЫМ:

1. Утвердить прилагаемый Порядок организации работы с обращениями граждан в администрации города Магнитогорска Челябинской области (далее – Порядок).
2. Руководителям органов администрации города Магнитогорска руководствоваться настоящим Порядком при организации работы с обращениями граждан.
3. Контроль исполнения настоящего распоряжения возложить на заместителя главы города – руководителя аппарата администрации города Магнитогорска Москалева М.В.

Глава города Магнитогорска

С.Н. Бердников

Разослано: заместителям главы города - 5, органам администрации города, Приемная по обращениям граждан
ак

Вр-1423803

УТВЕРЖДЕН

распоряжением администрации
города Магнитогорска

от 31.11.2023 № 611-Р

Порядок организации работы с обращениями граждан
в администрации города Магнитогорска Челябинской области

1. Общие положения

1. Настоящий Порядок определяет сроки и последовательность действий при рассмотрении обращений граждан, порядок взаимодействия органов администрации города Магнитогорска, муниципальных предприятий и учреждений, должностных лиц, в том числе с другими государственными органами и исполнительными органами субъекта, в процессе работы с обращениями граждан, а также правила ведения делопроизводства по обращениям граждан в администрации города Магнитогорска Челябинской области (далее - администрация города).

2. Рассмотрение обращений граждан в администрации города осуществляется в соответствии с

- Конституцией Российской Федерации (ст. 33);
- Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон);
- Законом Челябинской области от 27 августа 2009 года № 456-ЗО «О рассмотрении обращений граждан»;
- Уставом города Магнитогорска;
- Указом Президента Российской Федерации от 17 апреля 2017 года № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций».

3. Положения настоящего Порядка не распространяются на взаимоотношения, возникшие в процессе предоставления администрацией города муниципальных и государственных услуг гражданам.

Муниципальные и государственные услуги гражданам предоставляются в порядке, установленном законодательством Российской Федерации и соответствующими административными регламентами.

4. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

5. Рассмотрение обращений граждан осуществляется главой города Магнитогорска и уполномоченными лицами администрации города, заместителями главы города, руководителями органов администрации города.

6. Организация работы с обращениями граждан возложена на Приемную по обращениям граждан отдела делопроизводства администрации города (далее – Приемная по обращениям граждан): 455044, Челябинская

область, г. Магнитогорск, просп. Ленина, 72, каб. № 152, тел. 8 (3519) 49-05-00).

7. В администрации города рассматриваются обращения граждан по вопросам, находящимся в компетенции администрации города в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными законами, законами Челябинской области и Решениями Магнитогорского городского Собрания депутатов.

8. Обратиться в администрацию города или к должностному лицу администрации города могут граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или Федеральным законом, объединения граждан, в том числе юридические лица и их должностные лица, в том числе юридические лица, осуществляющие публично значимые функции государственными и муниципальными учреждениями, иные организации и их должностные лица.

9. Рассмотрение обращений граждан включает рассмотрение устных обращений, поступивших в ходе личного приема, и обращений, поступивших в письменной форме или в форме электронного документа, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг», а также запросы о предоставлении информации о деятельности администрации города (далее – запрос о предоставлении информации).

10. Делопроизводство по обращениям граждан ведется в автоматизированной системе документационного обеспечения управления «Docsvision» (далее – АС ДОУ) в отдельных журналах (регистрационный номер входящих номеров АГ-08/..., регистрационный номер исходящих номеров АГ-08-ИСХ/...) на электронных регистрационно-контрольных карточках (далее – ЭРКК).

При необходимости документы, касающиеся рассмотрения обращений граждан и зарегистрированные в иных журналах АС ДОУ, могут быть связаны с ЭРКК журналов рассмотрения обращений граждан.

2. Состав действий по рассмотрению обращений граждан

11. Рассмотрение обращений граждан включает в себя:

- 1) прием обращений граждан, поступивших в письменной форме или в форме электронного документа;
- 2) прием от граждан (пользователей информации) запросов о предоставлении информации в письменной форме или в форме электронного документа;
- 3) регистрацию поступивших обращений граждан и запросов о предоставлении информации;
- 4) направление обращений граждан и запросов о предоставлении информации на рассмотрение;

5) направление обращений граждан и запросов о предоставлении информации на исполнение;

6) направление обращений граждан для рассмотрения поставленных вопросов по существу согласно компетенции;

7) направление запросов о предоставлении информации на исполнение в иные государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам;

8) направление запросов о предоставлении документов и материалов, необходимых для рассмотрения поступивших от гражданина обращения или запроса о предоставлении информации, о предоставлении информации о результатах рассмотрения обращения или запроса о предоставлении информации в государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам;

9) рассмотрение обращений граждан и запросов о предоставлении информации;

10) запись на личный прием;

11) личный прием граждан;

12) постановку устных и письменных обращений граждан и запросов о предоставлении информации на контроль;

13) продление сроков рассмотрения обращений граждан и предоставления информации по запросу;

14) предоставление справочной информации о рассмотрении обращений граждан и запросов о предоставлении информации;

15) предоставление заявителям ответов на обращения граждан и информации о деятельности администрации города по запросам;

16) формирование подборок материалов по обращениям граждан и запросам о предоставлении информации и их хранение в архиве;

17) информационно-аналитическую работу.

(Блок-схема порядка рассмотрения обращений граждан приведена в Приложении № 1).

3. Прием обращений, направленных в письменной форме

12. Обращения граждан поступают в администрацию города в виде предложений, заявлений, жалоб.

Гражданами направляются также запросы о предоставлении информации.

13. Обращение гражданина может поступить на рассмотрение с сопроводительным документом из других государственных органов или органов местного самоуправления, иных ведомств и организаций.

14. Обращение или запрос о предоставлении информации может быть доставлен лично гражданином либо его представителем, поступить по почте, по факсу, телеграфу, через единую Интернет-приемную Правительства, исполнительных органов и органов местного самоуправления Челябинской области, через единую автоматизированную информационную систему

«Обращения граждан» Правительства Челябинской области, через государственную информационную систему жилищно-коммунального хозяйства, через федеральную государственную информационную систему «Единый портал государственных и муниципальных услуг», по электронной почте, с использованием иных средств связи.

15. Обращения граждан и запросы о предоставлении информации, поступившие в администрацию города через единую Интернет-приемную Правительства, исполнительных органов и органов местного самоуправления Челябинской области, единую автоматизированную информационную систему «Обращения граждан» Правительства Челябинской области, государственную информационную систему жилищно-коммунального хозяйства, по электронной почте obrasheniya@magnitogorsk.ru, через федеральную государственную информационную систему «Единый портал государственных и муниципальных услуг», принимаются работниками Приемной по обращениям граждан.

16. Обращения граждан и запросы о предоставлении информации, поступившие в администрацию города по почте, телеграфу, факсу, присланные по электронной почте admin@magnitogorsk.ru и другими средствами связи (кроме единой Интернет-приемной Правительства, исполнительных органов и органов местного самоуправления Челябинской области, электронной почты obrasheniya@magnitogorsk.ru и указанных в пункте 15 систем) поступают в канцелярию отдела делопроизводства администрации города (далее – Канцелярия), откуда обращения граждан и запросы о предоставлении информации, поступившие на имя главы города Магнитогорска, заместителей главы города Магнитогорска или в администрацию города без указания фамилии, имени, отчества должностного лица или должности лица, к которому обращается гражданин, передаются на регистрацию в Приемную по обращениям граждан.

Почтовые отправления передаются в Приемную по обращениям граждан в распечатанном виде. Конверты к письмам сохраняются.

Обращения граждан и запросы о предоставлении информации, поступившие на имя руководителей органов администрации города, передаются работниками Канцелярии на регистрацию и рассмотрение в приемные соответствующих органов администрации города.

17. Приложенные к обращению оригиналы документов (паспорта, трудовые книжки, и т.п.), денежные знаки, ценные бумаги не принимаются.

Вышеуказанные вложения, направленные почтовым отправлением, возвращаются заявителю, о чем составляется акт с тремя подписями: начальника отдела делопроизводства и двух работников Приемной по обращениям граждан.

Акт составляется и в том случае, если в конверте нет документа, указанного автором письма, а также на заказные письма с уведомлением, в которых при вскрытии не обнаружено письменное вложение.

При отсутствии приложений, заявленных в обращении, подаваемом в письменной форме гражданином или его представителем лично, работник

Приемной по обращениям граждан, принимающий обращение, просит заявителя сделать к заявлению приписку, подтверждающую отсутствие приложений, или отметку о предоставлении не оригиналов, а копий документов.

При отсутствии заявленных приложений в обращении, направленном в форме электронного документа, пометку об их отсутствии делает работник Приемной по обращениям граждан, регистрирующий обращение.

18. Прием обращений и запросов о предоставлении информации, поступивших в письменной форме на имя главы города Магнитогорска, заместителей главы города Магнитогорска или в администрацию города без указания фамилии, имени, отчества должностного лица или должности лица, к которому обращается гражданин, непосредственно от граждан или их представителей производится работниками Приемной по обращениям граждан.

Прием обращений и запросов о предоставлении информации, поступивших в письменной форме на имя руководителей органов администрации города непосредственно от граждан или их представителей, осуществляется в приемных соответствующих органов администрации города.

19. По просьбе обратившегося гражданина на копии его письменного обращения ставится штамп отдела делопроизводства или соответствующего органа администрации города «Принято» с указанием даты приема заявления, номера телефона Приемной по обращениям граждан или соответствующего органа администрации города. Работник, принявший обращение и сделавший отметку о поступлении, ставит в штампе свою подпись.

Отметка о поступлении обращения или запроса о предоставлении информации ставится только в одной копии.

20. Прием уведомлений о проведении публичных мероприятий от физических лиц и общественных объединений и организаций, поданных в соответствии с Федеральным законом от 19 июня 2004 года № 54-ФЗ «О собраниях, митингах, демонстрациях, шествиях и пикетированиях», осуществляется в присутствии работника правового управления администрации города в Приемной по обращениям граждан, от юридических лиц – в Канцелярии.

При приеме уведомления о публичном мероприятии в нижнем левом углу первой страницы на копии заявителя (заявителей) ставится штамп отдела делопроизводства «Принято» с указанием даты, времени приема документа, подписью принявшего уведомление работника Приемной по обращениям граждан.

Отметка о дате и времени поступления ставится и в нижнем левом углу первой страницы подлинника уведомления.

Дальнейшее рассмотрение уведомлений осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации о проведении публичных мероприятий.

21. Если обращение или запрос о предоставлении информации гражданина (граждан) направляется в письменной форме в несколько адресов и администрация города или должностное лицо администрации города указаны первым адресом, заявителем (заявителями) должен быть предоставлен подлинник письма, к которому прилагаются оригиналы подписей (если обращение коллективное).

Предоставление копии обращения возможно в случае, если администрация города или должностное лицо администрации города указаны вторым (или далее) адресатом.

22. Обращение или запрос о предоставлении информации гражданина, направленные в письменной форме на бумажном носителе, должны содержать

- наименование органа местного самоуправления - администрация города Магнитогорска либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего должностного лица,
- фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) заявителя,
- почтовый адрес (и по желанию дополнительно электронный адрес), по которому должны быть направлены запрашиваемая информация, ответ или уведомление о переадресации обращения,
- изложение сути обращения (предложения, заявления или жалобы),
- личную подпись заявителя,
- дату подачи заявления.

23. В случае необходимости гражданин в подтверждение своих доводов прилагает к обращению в письменной форме копии документов и материалов.

24. В обращении или запросе о предоставлении информации, направленных в форме электронного документа, гражданин указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), а также указывает адрес электронной почты либо использует адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг», (и по желанию дополнительно может указать почтовый адрес) по которым будут направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть обращения.

25. Гражданин вправе приложить к обращению, направленному в форме электронного документа, необходимые документы и материалы в электронной форме.

4. Регистрация обращений граждан Приемной по обращениям граждан

26. Обращение, направленное заявителем в письменной форме, в том числе в форме электронного документа, регистрируется в течение 3 дней со дня поступления в администрацию города.

Запрос о предоставлении информации, направленный заявителем в письменной форме, в том числе в форме электронного документа, подлежит регистрации в течение 3 дней со дня поступления.

Уведомления о проведении пикетирований, митингов и других публичных мероприятий регистрируются в день поступления.

Обращения, которые требуют срочного вмешательства (содержат вопросы защиты прав ребенка, сведения о чрезвычайных ситуациях, о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции и т.п.), регистрируются в день поступления.

27. Обращение или запрос о предоставлении информации прочитывается работником Приемной по обращениям граждан.

При регистрации обращения, уведомления или запроса о предоставлении информации в АС ДОУ заполняется ЭРКК, в которой автоматически проставляется дата регистрации обращения (в момент первоначального сохранения карточки), в т.ч. регистратором указываются фамилия, имя, отчество (при наличии) или инициалы заявителя (в именительном падеже), его адрес (строка «Заявитель-корреспондент»), категория заявителя (строка «Соц. положение»), если гражданин сообщил данную информацию.

В ЭРКК АС ДОУ при регистрации указываются также форма подачи заявления или запроса о предоставлении информации (строка «Форма»: электронный документ, письменная, устная), источник поступления письма (строка «Источник поступления»: Интернет-приемная, лично заявителем, ГИС ЖКХ, почтовое отправление и т.д.), дата и исходящий номер сопроводительного письма, если оно поступило из органов государственной власти или других органов или организаций, краткое содержание обращения или запроса о предоставлении информации (строка «Содержание»), поставленные заявителем вопросы в соответствии с «Тематическим классификатором обращений и запросов граждан, организаций и общественных объединений» (содержится в ЭРКК АС ДОУ в виде справочника в строке «Рубрики»), вид вопроса (заявление, предложение, жалоба, запрос информации, не обращение, коллективное и т.д. – в строке «Разновидность»), кем рассмотрено обращение или запрос о предоставлении информации (строка «Кому»), количество листов в обращении (строка «Кол-во страниц»).

Оперативная и дополнительная информация о ходе работы с обращением или запросом о предоставлении информации может быть отражена в окне «Комментарии».

В ЭРКК АС ДОУ вкладывается также сканированная копия зарегистрированного обращения (во вкладке «Файл»).

28. Если обращение коллективное, то регистрируется автор, в адрес которого необходимо будет направить ответ, а также указываются наименование организации или место жительства других заявителей.

(Коллективными являются обращения, поступившие от двух и более граждан по общему для них вопросу, а также обращение от имени трудового коллектива предприятия, организации или учреждения, членов одной семьи, жителей дома или микрорайона, а также резолюции собраний и митингов.)

29. В ЭРКК АС ДОУ отражается также постановка на контроль и контроль исполнения обращения вышестоящими органами, указывается плановый срок исполнения.

30. На поступившем обращении (запросе о предоставлении информации, уведомлении о проведении массового мероприятия) работник Приемной по обращениям граждан, осуществляющий регистрацию, в нижнем правом углу первой страницы письма проставляет регистрационный штамп «Администрация города Магнитогорска. Отдел делопроизводства» 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).

Аналогичным образом штамп регистрации проставляется и на сопроводительном письме, если документ поступил из какого-либо органа государственной власти, ведомства или иной организации.

31. Регистрационный номер обращения состоит из аббревиатуры АГ (администрация города), номера раздела номенклатуры, соответствующего обращениям граждан, - 08 и порядкового номера обращения, присвоенного при регистрации, (например, АГ-08/1527).

32. Обращение или запрос о предоставлении информации проверяется на повторность.

При поступлении повторного обращения ему присваивается очередной номер, а в соответствующей графе ЭРКК АС ДОУ делается отметка «Повторно», осуществляется подбор материалов предыдущего рассмотрения.

Повторным считается второе обращение, поступившие в течение текущего календарного года от одного и того же заявителя (заявителей) из одного и того же источника по одному и тому же вопросу, в случаях если со времени подачи первого обращения истек срок его рассмотрения, установленный законодательством, или обратившийся не согласен с принятым по его обращению решением и предоставляет документы, факты, доказательства.

5. Последовательность и сроки выполнения действий по рассмотрению обращений граждан

33. После регистрации обращение в АС ДОУ поступает на рассмотрение главе города Магнитогорска или уполномоченному лицу (заместителю (заместителям) главы города Магнитогорска в соответствии с курируемой сферой деятельности).

34. Обращение или запрос о предоставлении информации рассматриваются главой города Магнитогорска, заместителями главы города Магнитогорска в день поступления на рассмотрение.

Уведомления о проведении пикетирований и митингов рассматриваются в день регистрации.

Срочные обращения рассматриваются незамедлительно.

35. Глава города Магнитогорска и заместители главы города Магнитогорска при рассмотрении обращения или запроса о предоставлении информации накладывают резолюцию, в которой определяют должностное лицо (должностные лица), на которое (которые) возлагается обязанность рассмотрения обращения по существу или предоставления информации по запросу.

В резолюции руководителем определяется также срок предоставления проекта ответа.

36. Поручение руководителя может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

37. Все резолюции, наложенные при рассмотрении обращения или запроса о предоставлении информации, вносятся в ЭРКК АС ДОУ: указываются исполнитель (исполнители), содержание поручения, срок исполнения.

38. Обращение или запрос о предоставлении информации с поручением руководителя направляется исполнителю в АС ДОУ.

Если в резолюции указаны несколько исполнителей, поручение по исполнению направляется каждому соисполнителю.

39. При выявлении несоответствия поручения сфере деятельности или полномочиям исполнителя изменить резолюцию может только руководитель, давший поручение, не позднее, чем в двухдневный срок с даты регистрации обращения гражданина.

Руководители органов администрации города, получившие такое поручение, не имеют права самостоятельно направлять обращения в иные управления или отделы администрации города с заданием рассмотреть обращение и ответить заявителю или отклонять задание в АС ДОУ без согласования с руководителем, давшим поручение.

40. Запрещается направлять жалобы граждан для разрешения в те органы или тем должностным лицам, решения, действия (бездействие) которых обжалуются, но у них может быть запрошена информация по существу изложенной автором ситуации (если это возможно - без указания данных заявителя).

41. Если в соответствии с запретом, установленным пунктом 6 статьи 8 Федерального закона, невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в жалобе вопросов, специалистом органа администрации города за подписью уполномоченного лица администрации города жалоба возвращается гражданину с письменным разъяснением его

права обжаловать соответствующее решение в установленном порядке в суде.

42. Оригиналы обращений с резолюциями и архивными материалами остаются в контрольных папках работника Приемной по работе с обращениями граждан до истечения установленного срока исполнения.

43. Все обращения и запросы о предоставлении информации, для которых установлен срок исполнения, ставятся на контроль.

Особый контроль осуществляется за исполнением поручений по обращениям, поступившим из вышестоящих инстанций (от депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Законодательного Собрания Челябинской области, Губернатора Челябинской области, заместителей Губернатора Челябинской области, депутатов Магнитогорского городского Собрания депутатов, из прокуратуры Челябинской области, прокуратур районов города Магнитогорска и др.), в соответствии с установленным в сопроводительном письме сроком исполнения.

На обращениях граждан, взятых на особый контроль, при регистрации в АС ДОУ ставится соответствующая метка, на экземпляре на бумажном носителе проставляется штамп «Контроль».

44. На контроль могут не ставиться не обращения (благодарности, гарантийные письма, поздравления, сообщения и т.п.), а также письменные обращения, текст которых не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы.

45. Если решение поставленных гражданином (гражданами) вопросов не относится к полномочиям администрации города, обращения не позднее чем в семидневный срок со дня регистрации направляются для рассмотрения по компетенции специалистом органа администрации города или работником Приемной по обращениям граждан за подписью уполномоченного лица администрации города в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

Если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в семидневный срок со дня регистрации направляется на рассмотрение в соответствующие органы или должностным лицам специалистом органа администрации города за подписью уполномоченного лица администрации города.

В случае переадресации обращения в сопроводительном письме к обращению, направляемому в компетентный орган, рекомендуется сообщать о необходимости в ответе автору обращения предоставлять информацию в полном объеме в установленный Федеральным законом срок и в доступной форме разъяснять о возможности или невозможности решения его вопроса, а также включать в текст перенаправления обоснования направления обращения именно в данный орган или должностному лицу.

46. Автор (авторы) обращения в обязательном порядке в течение 7 дней со дня регистрации обращения письменно уведомляется (уведомляются)

специалистом органа администрации города или работником Приемной по обращениям граждан за подписью уполномоченного лица администрации города о направлении его обращения на рассмотрение в другой орган или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией одновременно с переадресацией обращения (в сопроводительном письме о направлении обращения автор обращения указывается вторым адресатом с пометкой «(для сведения)»).

47. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в семидневный срок со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

48. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется специалистом органа администрации города за подписью уполномоченного лица администрации города в пятидневный срок со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона.

49. Запрос о деятельности органа местного самоуправления подлежит рассмотрению в 14-дневный срок со дня его регистрации.

Информация по запросу 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».

Если предоставление запрашиваемой информации невозможно в указанный срок, в семидневный срок со дня регистрации запроса пользователь информацией уведомляется об отсрочке ответа на запрос с указанием ее причины и срока предоставления запрашиваемой информации, который не может превышать пятнадцать дней сверх установленного для ответа на запрос.

Если запрашиваемые сведения не относятся к деятельности администрации города, то в семидневный срок со дня регистрации запрос о предоставлении информации направляется в государственный орган или орган местного самоуправления, к полномочиям которых отнесено предоставление запрашиваемой информации.

О переадресации запроса о предоставлении информации в этот же семидневный срок сообщается направившему запрос пользователю информацией.

Если администрация города не располагает сведениями о наличии запрашиваемой информации в другом государственном органе, органе местного самоуправления, об этом также в семидневный срок со дня

регистрации запроса о предоставлении информации сообщается направившему запрос пользователю информацией.

Доступ пользователей информации к информации о деятельности администрации города ограничивается в случаях, если указанная информация отнесена в установленном федеральными законами порядке к сведениям, составляющим государственную или иную охраняемую законом тайну.

50. Ответ на обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, ответ на запрос о предоставлении информации, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности в которых обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, в том числе с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона на официальном сайте администрации города в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

Гражданину, направившему запрос о предоставлении информации или обращение, содержащие вопрос, ответ на который или соответствующая информация размещены в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, в том числе на официальном сайте администрации города, в течение 7 дней со дня регистрации обращения или запроса о предоставлении информации сообщается электронный адрес и раздел официального сайта, на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении.

51. При поступлении заявления о предоставлении государственной или муниципальной услуги заявителю сообщается о том, что заявление принято, зарегистрировано и будет рассмотрено в порядке и сроки, определенные соответствующим административным регламентом. Далее работа над таким заявлением ведется согласно положениям указанного регламента.

Либо заявителю не позднее, чем в 30-дневный срок со дня регистрации заявления может быть направлена информация о решении, принятом по результатам предоставления государственной или муниципальной услуги.

52. Рассмотрение обращений граждан осуществляется в течение 30 дней со дня регистрации, если вышестоящим органом или руководителем администрации города, уполномоченным на рассмотрение обращений граждан, не установлен иной более короткий контрольный срок исполнения.

53. В случае, если руководитель администрации города определил иной более короткий, чем установленный Федеральным законом, контрольный срок исполнения обращения, при необходимости привлечь к участию в рассмотрении поставленных в обращении вопросов гражданина, направившего обращение, осуществить выезд на место, провести специальную проверку, истребовать дополнительные документы, провести заседание комиссии либо принять другие меры, требующие больших временных затрат, сроки исполнения обращения могут быть продлены главой города Магнитогорска или заместителем главы города Магнитогорска, давшим поручение.

Для продления, установленного руководителем контрольного срока рассмотрения обращения исполнителем руководителю, давшему поручение по рассмотрению обращения, направляется запрос на продление срока рассмотрения с обоснованием причин направления такого запроса. При согласии уполномоченного лица продлить срок рассмотрения обращения в отдел делопроизводства направляется резолюция о необходимости изменения срока рассмотрения обращения с указанием новой даты исполнения поручения или количества дней продления. С учетом нового срока исполнения обращения общее рассмотрение обращения не должно превышать 30 дней со дня регистрации обращения в администрации города. О продлении срока рассмотрения обращения в рамках 30 дней заявитель не уведомляется.

54. В соответствии с Федеральным законом в исключительных случаях должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе дополнительно продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на 30 дней, в обязательном порядке уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

55. На поступивший в установленном порядке запрос государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение гражданина, в течение 15 дней с даты поступления представляются запрашиваемые информация, документы и материалы.

56. Должностные лица администрации города, осуществляющие рассмотрение обращений граждан, должны обеспечивать объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, принимать все возможные меры по восстановлению или защите прав, свобод и законных интересов гражданина, обратившегося в администрацию города, по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, при необходимости

с привлечением к участию в рассмотрении поставленных вопросов гражданина, направившего обращение, (в том числе запрашивать у заявителя подтверждение поступившей информации или уточнять иные данные (например, время, адрес описанного места, действия, факта или события, обстоятельства сложившейся ситуации и т.д.), необходимые для рассмотрения по существу поставленных в обращении вопросов, по телефону и (или) путем использования электронного или почтового адресов, указанных в обращении) – т.е. с участием автора обращения,

с созданием комиссии (в т.ч. с привлечением представителей иных органов или иных должностных лиц, в компетенцию которых входит решение или контроль/надзор за решением поставленных в обращении вопросов), т.е. коллегиально,

с выездом на место,

с направлением запросов, в том числе в электронном виде, о предоставлении необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов в другие государственные органы, органы местного

самоуправления и иным должностным лицам, за исключением судов, органов дознания и предварительного следствия,

с проведением документарных проверок
и принятием других необходимых мер.

57. Для предотвращения поступления большого количества обращений по одному и тому же вопросу (обращения по вопросу повышенной активности) необходимо при поступлении первых таких обращений граждан принимать действенные меры управляющего или предупреждающего воздействия (например, разместить в СМИ или в местах активно посещаемых гражданами разъяснения вновь принятого закона, иной актуальной информации, провести встречи с жителями, руководители органов могут принять участие в «круглых столах» на радио или в передачах местного телевидения).

58. При поступлении обращений, касающихся личной жизни другого лица или содержащих просьбы присылать отклики о ситуации в различных сферах деятельности общества и государства, которые затем перенаправляются в администрацию города, обращения в интересах родственников, соседей и т.п. (обращения от опосредованных лиц) прежде, чем направлять информацию по существу вопроса, работник органа администрации города должен предложить таким опосредованным лицам предоставить доказательства конкретного, информированного и сознательного согласия гражданина, о котором идет речь в обращении, соответствующего нормам законодательства на обработку его персональных данных или разглашение сведений о его частной жизни, данных им свободно, своей волей и в своем интересе.

Одновременно гражданину, в чьих интересах обратился заявитель, разъясняется, что выбранная им форма обращения через опосредованных лиц не гарантирует защиту его персональных данных и неразглашение сведений о его частной жизни, и предлагается обратиться с интересующим его вопросом самостоятельно непосредственно в администрацию города.

При подготовке ответа по существу поставленного вопроса на поступившую жалобу или заявление в интересах других лиц недопустимо разглашение сведений о персональных данных и частной жизни лиц, в интересах которых направлены обращения.

59. Должностное лицо, которому направлено на исполнение обращение, вправе не рассматривать его по существу, если

- в письменном обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение (но заявителю разъясняются требования к письменному обращению, установленные статьей 7 Федерального закона),
- в письменном обращении не указан почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен ответ (ответ на обращение не дается)

(Если в вышеуказанных обращениях 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);

- в письменном обращении обжалуется судебное решение (в таком случае обращение в течение 7 дней с даты регистрации возвращается гражданину, его направившему, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения);

- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью, имуществу должностного лица, а также членов его семьи (данное обращение может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов, но гражданину, направившему обращение, за подписью уполномоченного лица администрации города сообщается о недопустимости злоупотреблять правом обращаться в администрацию города или к должностному лицу);

- 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);

- текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы (ответ на обращение по существу поставленных вопросов 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);

- в 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 (руководитель администрации города, должностное или уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в течение календарного года в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу; гражданин, направивший обращение, уведомляется о данном решении);

- 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, за подписью уполномоченного лица сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в обращении вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений);

- письменное обращение содержит вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона на официальном

сайте государственного органа, органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении).

В случае, 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 города или соответствующему должностному лицу.

60. Те обращения, на которые в соответствии с Федеральным законом заявителю не направляется ответ с соответствующими разъяснениями или которое не направляется для рассмотрения согласно компетенции, в иные органы или организации, снимаются с исполнения на основании служебной записки, направленной на имя заместителя главы города Магнитогорска, первоначально рассмотревшего обращение, или на основании резолюции руководителя («В дело»).

61. Письменный ответ может не даваться на сообщение или письмо, которые не являются обращением (благодарность, гарантийное письмо, поздравление и т.п.).

62. Рассмотрение обращения может быть прекращено, если от гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрения поданного им ранее обращения.

Работником Приемной по обращениям граждан автору обращения направляется письменное уведомление о прекращении работы по данному обращению за подписью руководителя, первоначально рассматривавшего обращение.

Информация об отзыве с рассмотрения обращения доводится до сведения специалистов органов администрации города, осуществляющих рассмотрение первоначального обращения.

Оба обращения (первоначальное обращение и заявление об отзыве с рассмотрения первоначального обращения) снимаются с контроля и помещаются в архив.

63. При рассмотрении обращения гражданин имеет право:

- предоставлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании

(если документы и материалы предоставлены дополнительно к обращению, которое было направлено на рассмотрение в иные органы или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных заявителем вопросов, такие документы и материалы за подписью уполномоченного лица также направляются в тот же орган или должностному лицу для обеспечения возможности всестороннего рассмотрения доводов гражданина);

- по устному или письменному запросу 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

(право гражданина знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения его обращения, не дает указанному гражданину права истребовать копии соответствующих документов и материалов по рассмотрению обращения в администрации города);

дата ознакомления с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, определяется по согласованию с гражданином,

ознакомление происходит в присутствии работника Приемной по обращениям граждан или специалиста органа администрации города, осуществлявшего рассмотрение обращения гражданина, а также при необходимости – сотрудника правового управления администрации города,

заявитель вправе делать выписки, осуществлять фотографирование, снимать с использованием собственных технических средств только копии тех обращений, ответов на них и других документов, которые адресованы и/или ранее направлялись ему,

для ознакомления предоставляются документы и материалы не более, чем за последние 5 лет,

по завершении ознакомления ознакомившееся лицо пишет соответствующую расписку и ставит подпись, дату;

- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона,

- получать уведомления о направлении его обращения в государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам для рассмотрения по существу поставленных вопросов согласно компетенции;

- обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или действия (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в администрации города и (или) обжаловать в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации принятое по обращению решение или действия (бездействие) сотрудников администрации города в связи с рассмотрением обращения в администрации города;

- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

64. Результатом рассмотрения обращения гражданина, поданного в письменной форме, в том числе в форме электронного документа, является разрешение по существу или предоставление разъяснения всех поставленных в обращении вопросов, принятие необходимых мер и направление заявителю письменного ответа или уведомления о переадресации обращения в соответствующие органы или соответствующим должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

6. Требования к оформлению, содержанию, предоставлению ответов на обращения граждан

65. Информацию для подготовки ответа заявителю готовит каждый исполнитель, указанный в поручении.

Если рассмотрение обращения или запроса о предоставлении информации поручено нескольким исполнителям, ответственным за сбор информации, обобщение материалов и подготовку общего ответа является исполнитель, указанный в резолюции первым, или ответственный исполнитель может быть назначен руководителем, дающим поручение.

66. Соисполнители в 2/3 срока исполнения (или срок, установленный в резолюции руководителем) обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые информацию и материалы для обобщения и подготовки ответа.

67. По результатам рассмотрения обращения ответственным исполнителем в срок, установленный в резолюции руководителем, рассмотревшим обращение, в отдел делопроизводства в электронном виде через АС ДОУ для вывода на бланк предоставляется согласованный проект ответа гражданину.

68. При предоставлении проектов промежуточного ответа, уведомления о продлении срока рассмотрения обращения, направления обращения для рассмотрения согласно компетенции (при котором дополнительно будет дан ответ заявителю) в АС ДОУ создается карточка «в дополнение».

При предоставлении проекта основного ответа заявителю или проекта направления обращения для рассмотрения согласно компетенции (при котором дополнительного ответа заявителю не будет) в АС ДОУ создается карточка «во исполнение».

69. Перед выводением на бланк проверяется наличие всех согласований.

Проект ответа заявителю должен быть согласован всеми руководителями органов администрации города или муниципальных предприятий (МП, МКУ), являющихся соисполнителями по рассмотрению конкретного обращения (указанными в резолюции главы города Магнитогорска или заместителей главы города Магнитогорска).

Если проект ответа готовится за подписью главы города Магнитогорска, то необходимо его обязательное согласование с заместителем главы города Магнитогорска, курирующим данное направление работы.

Наличие согласования заместителя главы города Магнитогорска не отменяет необходимость согласования проекта ответа руководителем (руководителями) подведомственного ему органа администрации города (подведомственных ему органов администрации города) при наличии такового (таковых) в резолюции.

Ответы на обращения граждан, требующие правового обоснования, могут согласовываться с правовым управлением администрации города (даже при отсутствии начальника правового управления в резолюции).

Проекты ответов при необходимости могут быть согласованы также с иными руководителями органов администрации города (при отсутствии их в резолюции), например, если обещанные мероприятия будут выполняться управлением или предприятием (организацией), не являющимися соисполнителями по обращению, но указанными в тексте проекта ответа.

70. Ответы по предложениям, заявлениям, жалобам граждан должны излагаться в конкретной и понятной форме, не допускающей возможности различного толкования.

В тексте ответа не должны использоваться сокращения, специальная терминология должна разъясняться.

71. Ответы на обращения граждан должны исчерпывающе освещать все поставленные в обращении вопросы, раскрывать все установленные обстоятельства, отражать все доводы автора, а также содержать ссылки на конкретные нормы права (правомерные для применения в данной конкретной ситуации).

При ссылке на федеральные законы и иные нормативные документы в обязательном порядке указываются их дата, номер и полное название, прописываются реквизиты распоряжения, постановления, приказа, которым они утверждены.

72. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе обязательно указывается, какие меры приняты по обращению гражданина.

73. При несоответствии ответа критериям, перечисленным в пунктах 69-72 настоящего Порядка, проект ответа должен возвращаться на доработку (как на стадии согласования, так и на стадии подписания ответа).

74. Карточка проекта ответа связывается исполнителем с ЭРКК АС ДОУ обращения гражданина (т.е. с входящим номером – обращением гражданина (с входящими номерами, если исполняются одним ответом несколько обращений)).

Для подтверждения полноты и объективности рассмотрения обращений к карточке проекта ответа заявителю могут быть прикреплены материалы проведенных проверок, акты обследования (если таковые проводились), объяснительные, запрошенные в органах государственной власти и организациях, письма и иные документы (как дополнительные файлы внутри исходящего документа или дополнительными карточками в АС ДОУ).

75. Проект ответа редактируется работником Приемной по обращениям граждан: проверяется на соответствие требованиям к оформлению письма администрации города, правилам орфографии, пунктуации, синтаксиса, стилистики, выявляются неспецифические ошибки и опiski.

Содержание ответов работником Приемной по обращениям граждан не корректируется.

76. Отредактированный проект ответа заявителю выводится на бланк.

Ответ заявителю оформляется на бланке письма установленной формы.

77. Ответы на обращения граждан даются за подписью главы города Магнитогорска, заместителей главы города Магнитогорска, уполномоченных на это распоряжением администрации города.

78. Ответ на обращение на бланке подписывается не более чем в двухдневный срок.

Срочные ответы подписываются незамедлительно.

Параллельно с подписанием ответа на обращение на бланке письма ответ подписывается электронно-цифровой подписью в ЭРКК АС ДОУ.

79. Ответ на обращение гражданина, выведенный на бланк и подписанный уполномоченным распоряжением администрации города лицом, регистрируется работником Приемной по обращениям граждан: ему присваивается исходящий номер.

80. Подписанные ответы в день регистрации отправляются работником Приемной по обращениям граждан по указанному заявителем почтовому и/или электронному адресам.

Если обращение поступило в форме электронного документа, ответ на него направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в поступившем в администрацию города обращении, или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг», а также может быть направлен дополнительно (по просьбе гражданина) на бумажном носителе по почтовому адресу, указанному в обращении, или выдан заявителю на руки.

Если обращение поступило в администрацию города в письменной форме, ответ на него направляется также в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, а также дополнительно (по просьбе гражданина) может быть направлен в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или выдан заявителю на руки.

81. Письма с вложением заверенных копий постановлений, распоряжений администрации города Магнитогорска, оригиналов иных документов (актов, справок и т.п.), подлинников документов, приложенных к обращению, направляются заявителю заказным отправлением Почтой России сотрудником органа администрации города, подготовившим ответ, либо выдаются заявителю на руки работником Приемной по обращениям граждан.

82. По просьбе заявителя ответ может быть выдан гражданину на руки под подпись в день регистрации исходящего письма или в течение следующих за ним 1-3 рабочих дней (если день выдачи ответа будет входить в 30-дневный срок рассмотрения обращения, установленный Федеральным законом) при предъявлении документа, удостоверяющего личность.

Ответ на обращение гражданина может быть выдан на руки представителю заявителя под подпись (для выдачи ответа представителю заявителя предъявляются оригинал доверенности и документ, удостоверяющий личность представителя гражданина).

О готовности письменного ответа гражданин извещается по номеру телефона, указанному заявителем в письменном обращении.

83. На коллективные обращения граждан ответ направляется одному из авторов обращения (указанному заявителями или стоящему первым в списке заявителей) с пометкой о необходимости известить о принятом решении других заявителей.

84. По результатам рассмотрения обращения, если в ответе заявителю было дано обещание выполнить работы, определенные действия, мероприятия в указанный срок, превышающий 30 дней, установленных Федеральным законом для дополнительной работы по обращению (продление срока рассмотрения обращения), при условии, что исполнителями или контролерами исполнения которых будут являться работники администрации города или сотрудники муниципальных предприятий, учреждений, подведомственных администрации города, данный ответ ставится на дополнительный контроль (отложенный срок исполнения): в АС ДОУ создается ЭРКК «Поручение по ответу на ОГ», связанная с карточкой исходящего письма.

По данному поручению дополнительного контроля (о выполнении мероприятия или работ с отложенным сроком исполнения) заместителем главы города Магнитогорска накладывается резолюция, определяющая исполнителя и срок исполнения, соответствующий указанному в ответе заявителю.

85. По согласованию с главой города Магнитогорска при наличии уважительной причины неисполнения срок исполнения поручения по дополнительному контролю может быть продлен.

Если обещанные работы или мероприятия не выполнены в указанный в ответе срок, в созданной исполнителем в АС ДОУ карточке «Служебная записка заместителя главы города» на имя главы города Магнитогорска за подписью заместителя главы города Магнитогорска, согласованной с руководителем органа администрации города, даются объяснения причин нарушения срока исполнения обещанных работ или мероприятий, определяется новый корректный срок исполнения.

В таком случае гражданину, получившему ранее ответ, поставленный на дополнительный контроль, направляется письмо на бланке органа администрации города за подписью руководителя органа администрации города, в котором он извещается о причинах невыполнения обещанных работ или мероприятий в обозначенный в ответе срок, новых сроках исполнения и в котором ему в обязательном порядке приносятся извинения в связи с нарушением обещания.

86. После выполнения обещанных мероприятий или работ (поручение дополнительного контроля) исполнителем проверяется факт и качество выполнения обещанного, в АС ДОУ создается карточка «Служебная записка заместителя главы города» на имя главы города Магнитогорска за подписью заместителя главы города Магнитогорска, согласованная с руководителем органа администрации города, в которой содержится отчет о выполнении

работ или мероприятий, документально подтверждается их исполнение (для этого к служебной записке могут быть приложены фотографии, сделанные до и после выполнения работ, мероприятий, копии акта о выполнении работ или акта осмотра, иные документы и т.п.).

87. Исполненное поручение дополнительного контроля по ответу на обращение гражданина снимается с контроля контролером, приобщается работником Приемной по обращениям граждан администрации города к соответствующему делу в переписке в хронологическом порядке.

В ЭРКК АС ДОУ данного дела изменяется результат рассмотрения обращения с «поддержано» на «удовлетворено».

88. В личных кабинетах единой автоматизированной информационной системы «Обращения граждан» Правительства Челябинской области, государственной информационной системы жилищно-коммунального хозяйства, единой Интернет-приемной Правительства, исполнительных органов и органов местного самоуправления Челябинской области, федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг» для граждан реализована возможность оценивать результаты рассмотрения обращений.

Если заявитель дает низкую оценку рассмотрению его обращения или не согласен с полученным ответом, обращение должно возвращаться на повторное рассмотрение и при необходимости должны приниматься соответствующие меры реагирования.

По итогам повторного рассмотрения:

1) должно быть подтверждено, что разъяснения заявителю даны полные и всесторонние в соответствии с действующим законодательством и принять иное решение по итогам рассмотрения данного обращения невозможно (о чем в соответствующих системах делается отметка);

или

2) при выявлении недоработок, допущенных при первоначальном рассмотрении обращения, заявителю дается дополнительный ответ в течение 30 календарных дней, все допущенные недочеты устраняются, информация об этом отражается в дополнительном ответе гражданину.

К исполнителям, допустившим формальное, недобросовестное рассмотрение обращения, должны быть применены меры дисциплинарного воздействия.

7. Личный прием

89. Глава города Магнитогорска, заместители главы города Магнитогорска, руководители органов администрации города проводят личный прием граждан в установленные дни и часы по графику, утвержденному распоряжением администрации города на год.

90. В случае отсутствия по какой-либо уважительной причине в назначенный день приема главы города Магнитогорска или заместителя главы города Магнитогорска, руководителя органа администрации города, к

которому записан на прием гражданин, прием не отменяется, а переносится им или может быть осуществлен лицом, исполняющим соответствующие обязанности.

О новых дате и (или) времени приема, определенных (при возможности) по согласованию с заявителем, гражданин уведомляется заранее (по телефону или письмом).

91. Приемы граждан по личным вопросам главой города Магнитогорска и заместителями главы города Магнитогорска проводятся в Приемной по обращениям граждан (455044, Челябинская область, город Магнитогорск, проспект Ленина, 72, каб. № 152).

Приемы граждан по личным вопросам руководителями органов администрации города проводятся в соответствующих органах администрации города согласно утвержденному в них порядку.

92. Приемы граждан по личным вопросам главой города Магнитогорска и заместителями главы города Магнитогорска проводятся по предварительной записи.

Предварительная запись на прием к главе города Магнитогорска и заместителям главы города Магнитогорска производится на основании личного обращения гражданина в Приемную по обращениям граждан или на основании его письменного заявления (согласно наложенной руководителем резолюции). В таком письменном заявлении заявитель в обязательном порядке должен указать дополнительно номер телефона (для осуществления оперативной связи) и изложить суть вопроса, по которому ему необходимо записаться на прием.

93. Предварительная запись на прием к заместителям главы города Магнитогорска производится до дня приема.

Предварительная запись на прием к главе города Магнитогорска прекращается за неделю до дня приема.

94. Предварительная запись на прием и консультации граждан о порядке проведения личного приема главой города Магнитогорска и заместителями главы города Магнитогорска осуществляются работниками Приемной по обращениям граждан ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, на основании утвержденного графика личного приема граждан с учетом содержания вопросов, подлежащих рассмотрению, и распределения обязанностей между заместителями главы города Магнитогорска.

95. Если при записи на личный прием гражданин заблуждается в компетенции должностного лица, работник Приемной по обращениям граждан обязан разъяснить сферу ведения должностного лица, к которому хочет обратиться гражданин, указать государственные органы, органы местного самоуправления или должностные лица, в подведомственности которых находится разрешение вопросов гражданина.

При необходимости работник Приемной по обращениям граждан использует установленные программные продукты и справочные правовые системы.

96. Для разъяснения поставленных гражданином вопросов заявитель первоначально может быть направлен работником Приемной по обращениям граждан к специалисту органа администрации города, в компетенцию которого входит рассматриваемый вопрос, или ему может быть предложено написать письменное обращение.

Гражданину может быть рекомендована запись на личный прием к руководителю органа администрации города в случае, если он не удовлетворен полученными разъяснениями.

97. Предварительная запись на прием и консультации граждан о порядке проведения личного приема руководителями органов администрации города проводятся в соответствующих органах администрации города согласно утвержденному в них порядку.

98. Запись на прием осуществляется по документу, удостоверяющему личность гражданина.

99. Во время записи на личный прием работник Приемной по обращениям граждан вправе уточнить содержание вопроса, подлежащего рассмотрению, а также ознакомиться с документами, подтверждающими обоснованность просьбы гражданина.

100. Работник Приемной по обращениям граждан оформляет проект карточки личного приема гражданина на бумажном носителе (Приложение № 2): заполняет краткое содержание устного обращения и персональные данные заявителя.

Проводится проверка истории обращений гражданина, осуществляется подборка всех имеющихся материалов, касающихся данного заявителя.

101. Заявителю может быть отказано в записи на личный прием в случаях, если

- решение поставленного им вопроса не входит в компетенцию администрации города или конкретного должностного лица;
- по поставленному заявителем вопросу ему ранее давались мотивированные ответы и в ходе записи на личный прием он не приводит новых доводов, имеющих существенное значение для рассмотрения обращения;
- заявитель обжалует судебное решение;
- у заявителя отсутствуют документ, удостоверяющий личность (до устранения указанной причины);
- заявитель имеет явные признаки наркотического, токсического или алкогольного опьянения или находится в состоянии повышенной поведенческой активности с явными признаками агрессии (до устранения указанной причины).

102. Материалы к личному приему заместителей главы города Магнитогорска (проект карточки личного приема, копии предоставленных гражданином документов) в день, предшествующий дню приема, передаются работником Приемной по обращениям граждан для ознакомления должностному лицу, ведущему личный прием.

Материалы к личному приему главы города Магнитогорска (проект карточки личного приема, копии предоставленных гражданином документов, при необходимости – архивные материалы) по мере записи на прием (но не позднее чем за 7 дней до даты проведения личного приема – по окончании записи на личный прием) передаются работником Приемной по обращениям граждан заместителю главы города – руководителю аппарата администрации города Магнитогорска, который дает поручения заместителям главы города Магнитогорска или руководителям органов администрации города, в чью компетенцию входит решение поставленной гражданином проблемы, по подготовке и предоставлению на личный прием главы города Магнитогорска информации о текущем состоянии заявленного на прием вопроса.

103. На личный прием заместителя главы города Магнитогорска по его поручению могут приглашаться руководители органов (или специалисты профильных управлений или отделов), в чью компетенцию входит решение поставленных заявителем вопросов, или по резолюции заместителя главы города Магнитогорска в органах администрации города может запрашиваться информация в письменном виде по заявленному гражданином вопросу по состоянию на день приема.

На личный прием главы города Магнитогорска, проводимый коллегиально, в обязательном порядке приглашаются начальник правового управления администрации города, начальник службы внешних связей и молодежной политики администрации города, а также заместители главы города Магнитогорска, в чью компетенцию входит решение поставленных в обращении вопросов. (Список приглашенных руководителей и сотрудников органов администрации города определяется заместителем главы города – руководителем аппарата администрации города Магнитогорска).

104. Предусмотренные законодательством категории граждан пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке (в т.ч. Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы, ветераны и инвалиды Великой Отечественной войны, инвалиды 1 и 2 групп, ветераны и инвалиды боевых действий, родители (опекуны, попечители, приемные родители), на попечении которых находятся трое и более детей, дети-сироты и дети, оставшиеся без попечения родителей).

105. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о гражданах должностным лицом ведется прием только одного гражданина, за исключением случаев коллективного обращения граждан по одному вопросу.

106. Для обеспечения защиты прав заявителей ведение личного приема граждан сопровождается видеозаписью, о чем граждане уведомляются до начала приема.

При несогласии заявителя с ведением в ходе личного приема видеозаписи записывающая аппаратура на время приема данного заявителя может быть выключена при условии, что заявителем не ведется параллельная аудио- и (или) видеосъемка.

107. На личном приеме гражданин имеет возможность подробно устно изложить суть своей проблемы и все доводы.

108. Граждане, находящиеся в состоянии алкогольного, наркотического или иного опьянения, на личный прием не допускаются.

В случае грубого, агрессивного поведения гражданина личный прием может быть прекращен. При необходимости может быть вызван сотрудник полиции.

Информация о поведении гражданина отражается работниками Приемной по обращениям граждан в ЭРКК АС ДОУ при регистрации (в окне «Комментарии»).

109. По окончании личного приема должностное лицо доводит до сведения заявителя (заявителей) свое решение или информирует о том, кому будет поручено рассмотрение вопросов и принятие мер по обращению, либо разъясняет: где, кем и в каком порядке обращение может быть рассмотрено по существу.

110. Карточка личного приема регистрируется в АС ДОУ в день проведения приема в общем порядке.

Резолюция должностного лица, проводившего личный прием, фиксируется в карточке личного приема гражданина на бумажном носителе и вносится в ЭРКК АС ДОУ.

111. В ходе личного приема гражданин вправе оставить письменное обращение по поднятому им вопросу.

Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, регистрируется вместе с карточкой личного приема (под одним регистрационным номером) и рассматривается в порядке, установленном законодательством для рассмотрения письменного обращения.

Ответ на оба обращения (письменное и устное) дается по результатам рассмотрения одним письмом с учетом полного содержания обоих.

112. Если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, заявитель данными разъяснениями удовлетворен, то ответ на обращение с письменного согласия гражданина может быть дан только устно в ходе личного приема, о чем гражданином делается соответствующая запись в карточке личного приема на бумажном носителе (например, «Устные разъяснения получил. Письменного ответа не требуется») и ставится личная подпись. Обращение на контроль не ставится.

В остальных случаях обращение ставится на контроль и заявителю дается письменный ответ по существу поставленных гражданином на личном приеме вопросов.

113. Работником Приемной по обращениям граждан ЭРКК личного приема направляется в АС ДОУ согласно данному руководителем поручению исполнителю (исполнителям).

114. После направления письменного ответа заявителю, если не поступает дополнительных заданий, поручение снимается с контроля.

115. Если должностное лицо дает дополнительное поручение, то в ЭРКК АС ДОУ делается отметка о продлении срока рассмотрения, но не более чем на 30 дней. Материалы направляются исполнителю, который

обязан уведомить гражданина о продлении срока рассмотрения обращения.

Обращение, срок рассмотрения которого продлен, с контроля не снимается.

116. По итогам приема в ЭРКК АС ДОУ делается пометка о результатах приема (результатах рассмотрения устного обращения).

117. По итогам рассмотрения устного обращения оно может быть снято с контроля, но согласно содержанию данного гражданину ответа может быть создано поручение дополнительного контроля.

118. Повторный личный прием главой города Магнитогорска и заместителями главы города Магнитогорска осуществляется не ранее получения гражданином ответа на предыдущее обращение.

Необходимость в организации повторного личного приема гражданина определяется исходя из содержания ответа на предыдущее обращение по поставленному вопросу.

119. Результатом рассмотрения устного обращения гражданина в ходе личного приема является разрешение по существу всех поставленных в обращении вопросов или получение гражданином необходимых разъяснений.

8. Контроль исполнения

120. На контроль ставятся все зарегистрированные обращения граждан, для которых устанавливается срок исполнения.

121. Контроль соблюдения сроков рассмотрения обращений граждан и предоставления информации по запросам о деятельности администрации города осуществляют работники Приемной по обращениям граждан и руководители органов администрации города.

122. По истечении срока исполнения поручения по обращению гражданина, установленного в резолюции главы города Магнитогорска или заместителя главы города Магнитогорска, работники Приемной по обращениям граждан делают напоминание исполнителям об истечении срока исполнения и необходимости срочно исполнить поручение (делается телефонный звонок исполнителю или секретарю руководителя органа администрации города, отправляется телефонограмма за подписью начальника отдела делопроизводства на имя руководителя органа администрации города, заместителя главы города Магнитогорска, принимаются другие необходимые меры).

123. При необходимости на имя заместителя главы города – руководителя аппарата администрации города Магнитогорска готовится служебная записка за подписью начальника отдела делопроизводства о нарушении сроков исполнения поручений по обращениям граждан.

На основании служебной записки принимаются меры по устранению нарушения и решение о наказании виновных.

124. Устное или письменное обращение, на которое дается промежуточный ответ, с контроля не снимается. В случае продления срока

рассмотрения обращения в ЭРКК АС ДОУ делается соответствующая отметка.

125. Обращение может быть снято с контроля только после направления ответа заявителю, в исключительных случаях - на основании служебной записки на имя заместителя главы города – руководителя аппарата администрации города Магнитогорска за подписью заместителя главы города Магнитогорска или руководителя органа администрации города (для обращений, рассматриваемых в соответствии с пунктами 1, 4, статьи 11 Федерального закона).

126. Запрос о предоставлении информации по обращению гражданина или обращение гражданина, поступившие в администрацию города из вышестоящего государственного органа и поставленные на контроль, могут быть сняты с контроля только после направления в вышестоящий орган информации по обращению или ответа заявителю, подписанных главой города Магнитогорска или заместителем главы города Магнитогорска.

9. Информационно-аналитическая, методологическая работа и консультационная деятельность

127. Для повышения эффективности работы с обращениями граждан в администрации города и повышения у заявителей уровня удовлетворенности работой с их обращениями организуется и ведется методологическая и консультационная работа.

128. Методологическая деятельность осуществляется по следующим направлениям:

- 1) изучение законодательства, регулирующего работу с обращениями граждан, и смежного с ним, а также его применения;
- 2) создание необходимой методологической основы для совершенствования организации работы с обращениями граждан органа местного самоуправления, в том числе разработка памяток и рекомендаций;
- 3) разработка правовых актов, локальное нормотворчество.

129. Консультационная деятельность осуществляется с использованием имеющейся нормативной базы и разработанных на ее основе методических рекомендаций, иных вспомогательных методических материалов, в том числе поступивших из Правительства Российской Федерации, Правительства Челябинской области.

130. Работники Приемной по обращениям граждан проводят консультации для специалистов органов администрации города по вопросам:

- 1) соблюдения требований к оформлению проекта ответа на обращение;
- 2) порядка и сроков рассмотрения обращений граждан;
- 3) применения законодательства о работе с обращениями граждан.

131. По запросам органов государственной власти в их адрес направляется оперативная и итоговая информация, касающаяся рассмотрения

обращений граждан, за подписью главы города Магнитогорска или заместителей главы города Магнитогорска (по компетенции).

(Например, информации о количестве и тематике поступивших в администрацию города обращений граждан ежеквартально направляются в АНО «Диалоги Региона»; подготавливаются и размещаются в программе «БАРС. Муниципалитет» ежемесячные, ежеквартальные отчеты о работе с обращениями граждан в администрации города Магнитогорска (по установленным формам)).

132. По запросу глава города Магнитогорска и заместители главы города Магнитогорска информируются работниками Приемной по обращениям граждан о количестве и характере поступивших обращений граждан, результатах рассмотрения вопросов, которые ставят граждане, о нарушениях сроков исполнения поручений по обращениям граждан, об исполнении поручений по дополнительному контролю и другим вопросам.

133. Должностными лицами администрации города проводится анализ содержания поступающих обращений, принимаются меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

134. Анализ поступивших в администрацию города обращений и подготовка информации производятся с использованием возможностей АС ДОУ.

135. Ежеквартальные статистические информации о рассмотрении обращений граждан, принятые нормативные правовые акты, касающиеся рассмотрения обращений граждан, ответы на часто задаваемые вопросы размещаются на официальном сайте администрации города в соответствующих рубриках раздела «Обращения граждан» и могут быть опубликованы в городских средствах массовой информации.

136. Актуальные вопросы, связанные с рассмотрением обращений граждан, освещаются (по необходимости) на аппаратных совещаниях главы города Магнитогорска, совещаниях заместителя главы города – руководителя аппарата администрации города Магнитогорска, совещаниях, приводимых начальником отдела делопроизводства, заместителями главы города Магнитогорска, руководителями органов администрации города.

10. Предоставление справочной информации

137. Справочную работу по организации рассмотрения обращений граждан ведет Приемная по обращениям граждан в рабочее время.

Информация по вопросам рассмотрения обращений граждан предоставляется гражданам во время личных устных консультаций или по телефону работниками Приемной по обращениям граждан.

Информация работниками Приемной по обращениям граждан предоставляется по следующим вопросам:

1) о поступлении, дате регистрации и регистрационном номере обращения;

- 2) о должностных лицах, которым поручено рассмотрение обращения;
- 3) о направлении обращения на рассмотрение в орган (органы) администрации города;
- 4) о переадресации обращения в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;
- 5) о продлении срока рассмотрения обращения;
- 6) об отказе в рассмотрении обращения с указанием оснований для этого;
- 7) о графике приема и порядке записи на прием к главе города Магнитогорска, заместителям главы города Магнитогорска, руководителям органов администрации города;
- 8) о дате направления ответа на обращение гражданина;
- 9) о нормативно-правовых актах, регулирующих работу с обращениями граждан;
- 10) о сфере деятельности заместителей главы города Магнитогорска;
- 11) о разграничении компетенции между различными государственными органами и органами местного самоуправления в целях определения правильного адресата при подаче обращения;
- 12) о порядке работы с обращениями граждан;
- 13) о почтовых адресах, телефонах и режиме работы Приемной по обращениям граждан и приемных органов администрации города, обеспечивающих рассмотрение обращений граждан;
- 14) о порядке обжалования действий (бездействия) должностных и уполномоченных лиц;
- 15) иную общую информацию, связанную с рассмотрением обращений граждан, но не требующую осуществления мероприятий по её сбору, обобщению и анализу, а также принятия по ним мер, не по существу вопросов, поставленных в обращениях.

138. Информация о ходе рассмотрения обращения, о результатах его рассмотрения, разъяснение оснований для продления срока рассмотрения конкретного обращения, а также по существу поставленных заявителем вопросов предоставляется специалистами органов администрации города, исполняющими (исполнявшими) поручение по обращению гражданина.

139. Ответ на телефонный звонок гражданину должен начинаться с информации о наименовании приемной, в которую позвонил гражданин.

По требованию гражданина сотрудник приемной должен сообщить свои фамилию, имя, отчество и должность.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения работники Приемной по обращениям граждан подробно (ответ должен содержать исчерпывающую информацию) в корректной форме лаконично информируют обратившихся граждан по интересующим их вопросам.

Время ответа не должно превышать 5-7 минут.

Если работник, принявший звонок, не имеет возможности ответить на поставленный вопрос, он сообщает гражданину телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию, или просит перезвонить в оговоренное время, к которому находит необходимую заявителю информацию или номер телефона компетентного лица.

Во время беседы с заявителем работник Приемной по обращениям граждан должен четко произносить слова, избегать «параллельных» разговоров с окружающими людьми.

140. Если для ответа на вопрос требуется сообщить индивидуальную информацию, работник Приемной по обращениям граждан просит заявителя представиться: назвать имя, отчество (при наличии), фамилию.

Сведения, касающиеся частной жизни (личной, семейной и т.д.), по телефону не сообщаются и не обсуждаются. Данная информация может быть предоставлена только лично заявителю при подтверждении им своей личности.

141. Информация о местонахождении Приемной по обращениям граждан, об установленных днях и часах личного приема граждан руководителями администрации города, контактных телефонах сообщается гражданам по телефону, размещается на официальном сайте администрации города, на информационном стенде около Приемной по обращениям граждан, публикуется в газете «Магнитогорский рабочий».

142. Итоговая информация о рассмотрении обращений граждан в администрации города также размещается на официальном сайте в сети Интернет в рубрике «Обзоры обращений граждан» раздела «Обращения граждан» ежеквартально и в конце года.

11. Архивное хранение

143. Работниками Приемной по обращениям граждан исполненное обращение или запрос о предоставлении информации закрывается в дело: проверяется правильность заполнения ЭРКК в АС ДОУ, вкладывается сканированный вид подписанного и зарегистрированного ответа гражданину - письма администрации города, вносится краткое содержание ответа или принятое по обращению решение, указывается результат рассмотрения обращения («удовлетворено (меры приняты)», «поддержано», «разъяснено», «не поддержано», «направлено по компетенции», «принято к сведению»), обращение снимается с контроля.

144. По обращениям, поступившим через единую автоматизированную информационную систему «Обращения граждан» Правительства Челябинской области, через государственную информационную систему жилищно-коммунального хозяйства, Единую интернет-приемную Правительства, органов исполнительной власти и местного самоуправления Челябинской области, федеральную государственную информационную систему «Единый портал государственных и муниципальных услуг», в указанных программах также ставится отметка об исполнении, заполняются

результаты рассмотрения обращения, вкладывается сканированная копия ответа или перенаправления, уведомления гражданина о перенаправлении обращения для рассмотрения согласно компетенции.

145. Все поступившие в администрацию города и исполненные обращения ежеквартально выгружаются на Информационный ресурс ССТУ.РФ. Выгрузка осуществляется из АС ДОУ.

146. Снятое с контроля обращение или запрос о предоставлении информации в соответствии с номенклатурой дел формируется в дело (обращение гражданина, запросы, ответы на запросы по рассмотрению обращения и другие документы, связанные с рассмотрением обращения, копия ответа администрации города на обращение располагаются в хронологическом порядке и сшиваются).

Подборка материалов по обращению (дело) в архиве хранится под номером, присвоенным во время регистрации обращения (входящим номером).

147. Все дела одного заявителя формируются в переписку (последнее рассмотренное обращение подкалывается к предыдущим обращениям заявителя или заявителей, каждое последующее дело приобщается к имеющейся переписке по возрастанию номеров).

Переписке присваивается архивный номер по первому в текущем году обращению.

148. Дела заявителей и переписки помещаются в архив Приемной по обращениям граждан, формирующийся по порядку регистрационных номеров.

Допускается оформление отдельных папок по обращениям многопишущего гражданина или многократным коллективным обращениям граждан, «прямым линиям», «выездным приемам» и в других случаях.

149. Запрещается изымать из переписки документы.

150. Архивные документы хранятся 5 лет.

В случае неоднократных обращений одного и того же гражданина или одного и того же коллектива авторов – 5 лет с даты последнего обращения.

151. Дела постоянного хранения, годовые отчеты о работе с обращениями граждан в администрации города Магнитогорска включаются в годовой раздел описи администрации города и передаются на постоянное хранение в МКУ «Городской архив».

152. По истечении установленных сроков хранения обращения граждан и запросы о предоставлении информации о деятельности администрации города, а также материалы, связанные с их рассмотрением, подлежат уничтожению на основании акта о выделении к уничтожению дел с истекшим сроком хранения.

153. Выдача из архива Приемной по обращениям граждан копий документов по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица производится по резолюции заместителя главы города - руководителя аппарата администрации города Магнитогорска.

154. Выдача копии ответа на обращение, находящегося в архиве Приемной по обращениям граждан, производится по устной или письменной просьбе гражданина, направлявшего обращение, по документу, удостоверяющему его личность.

Копия ответа на обращение может быть выдана представителю гражданина по предъявлению документа, удостоверяющего личность, и оригинала доверенности от гражданина, чьим представителем он является.

Гражданин, получивший копию или оригинал ответа, расписывается в получении на копии полученного ответа, содержащейся в переписке.

155. Материалы информационно-аналитической и методической работы накапливаются и систематизируются в архиве Приемной по обращениям граждан отдельно от архива обращений граждан.

12. Ответственность

156. Работники, осуществляющие работу с обращениями граждан, в соответствии с действующим законодательством несут ответственность за сохранность находящихся у них обращений и документов, связанных с их рассмотрением.

При утрате работником, осуществляющим работу с обращениями, письменного обращения гражданина с указанного работника берется объяснительная по данному факту и назначается служебное расследование, о результатах которого информируется заместитель главы города – руководитель аппарата администрации города Магнитогорска, который принимает решение по данному проступку.

157. Работники Приемной по обращениям граждан несут ответственность в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации, за неправомерный отказ в приеме обращения, за своевременность и правильность регистрации обращений граждан, за нарушение порядка рассмотрения обращений, обеспечение контроля соблюдения установленного законом срока рассмотрения обращений граждан (кроме срока направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, и срока перенаправления обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу для рассмотрения согласно компетенции), разглашение сведений о частной жизни граждан, сохранность дел в архиве.

Персональная ответственность работников Приемной по обращениям граждан закрепляется в их должностных инструкциях.

158. Ответственность за своевременное и правильное разрешение вопросов, поставленных в обращениях граждан, несут руководители органов администрации города.

159. Исполнители и руководители органов администрации города несут персональную ответственность за объективность, полноту рассмотрения обращений граждан, соблюдение сроков рассмотрения и перенаправления обращений граждан по компетенции, своевременность продления сроков

рассмотрения обращений граждан, за содержание подготавливаемых ответов, принятие необоснованных, незаконных решений, предоставление недостоверной информации, разглашение сведений о частной жизни граждан, за преследование гражданина в связи с критикой, содержащейся в его обращении.

При рассмотрении обращений граждан несколькими исполнителями ответственность за своевременное и полное исполнение поручений в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители.

160. Сведения, содержащиеся в обращениях, персональные данные заявителя могут использоваться только в служебных целях согласно полномочиям лица, осуществляющего работу с обращением, и в соответствии с действующим законодательством.

Запрещается разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни обратившихся граждан и их персональных данных без согласия заявителя.

Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов.

161. Действия (бездействие) и решения должностных лиц, осуществляемые (принятые) в ходе рассмотрения обращения гражданина, могут быть обжалованы.

Предметом обжалования могут быть:

- 1) нарушение сроков рассмотрения обращения гражданина;
- 2) отказ в записи на личный прием к должностному лицу;
- 3) некорректное поведение сотрудника Приемной по обращениям граждан, работника (специалиста) или руководителя органа администрации города по отношению к заявителю;
- 4) решение, принятое в ходе рассмотрения обращения.

162. Досудебный порядок обжалования решений, действий (бездействия) работников Приемной по обращениям граждан и сотрудников органов администрации города, а также руководителей органов администрации города предусматривает подачу заявителем обращения заместителю главы города – руководителю аппарата администрации города Магнитогорска.

Обращение может быть подано заявителем, права которого нарушены, а также по просьбе заявителя его представителем, чьи полномочия удостоверены в установленном действующим законодательством порядке.

Такие обращения могут быть поданы в письменной форме, в том числе в форме электронного документа.

Данное обращение подлежит регистрации в день поступления.

Обращение должно содержать следующую информацию:

- 1) фамилию, имя, отчество (при наличии) гражданина;
- 2) почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, адрес электронной почты (в случае направления ответа в электронной форме);

3) телефон для оперативного уточнения информации или реализации возможности пригласить заявителя на встречу;

4) фамилию, имя, отчество, должность должностного лица, нарушившего права и законные интересы заявителя;

5) суть жалобы;

6) личную подпись и дату.

В случае необходимости подтверждения своих доводов гражданин может приложить к письменному обращению копии документов и материалов.

163. Должностное лицо, на которое возложена обязанность рассмотрения по существу жалобы на действия (бездействие) или решения должностных лиц, готовит по результатам рассмотрения проект ответа заявителю (заявителям) за подписью главы города Магнитогорска или уполномоченного лица администрации города.

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

164. Помещения приемной по обращениям граждан должны соответствовать действующим санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам.

165. Помещения для личного приема граждан должны иметь свободный и удобный доступ для граждан, в т.ч. для граждан с ограниченными возможностями здоровья.

В помещении должна быть вешалка.

166. Места ожидания личного приема должны соответствовать комфортным условиям для заявителей, обеспечиваться канцелярскими принадлежностями для написания письменных обращений, информационными стендами и материалами, оборудоваться стульями, столами, необходимым количеством мест для ожидания приема, питьевой водой.

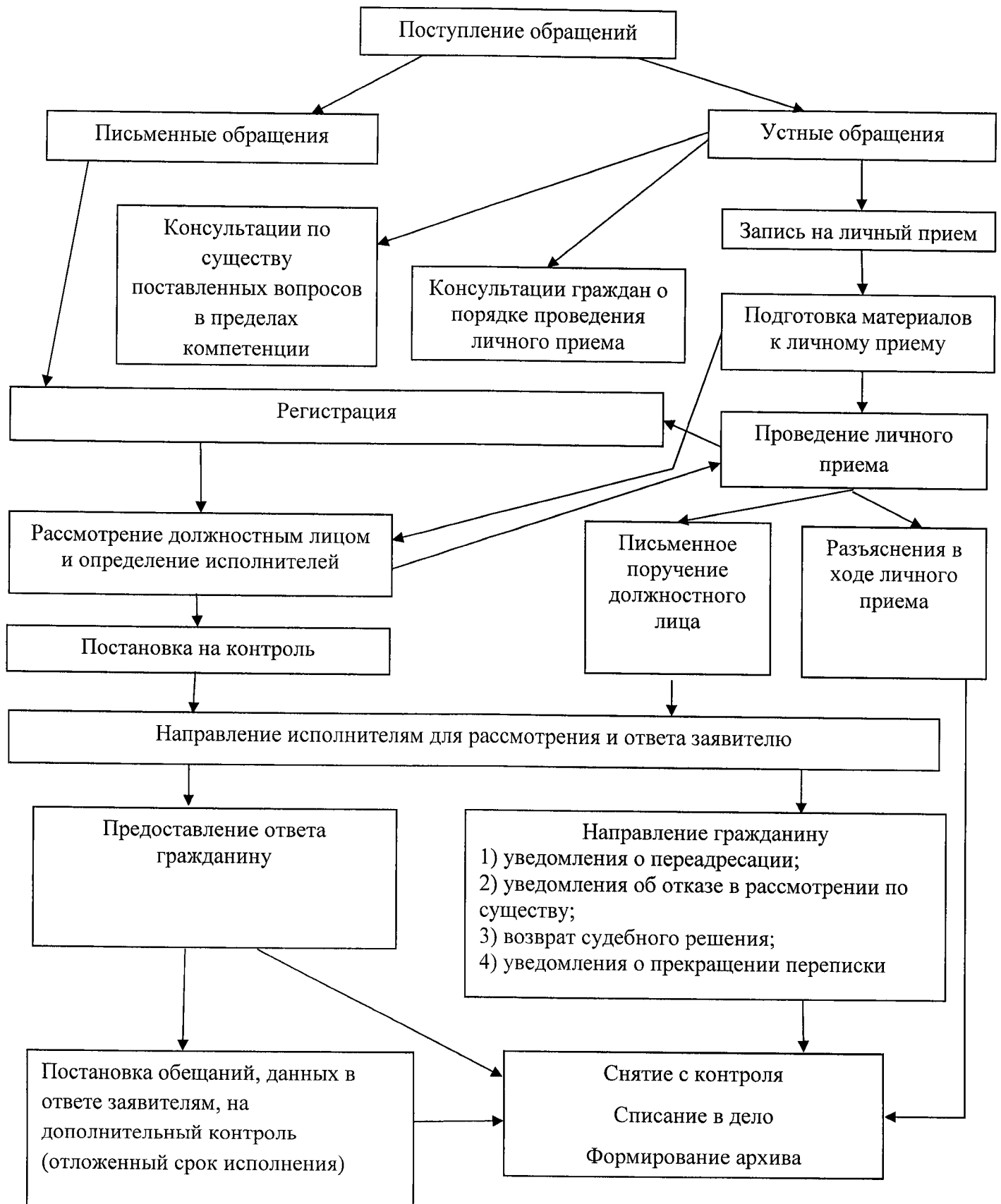
167. Рабочие места работников, осуществляющих рассмотрение обращений граждан, оборудуются компьютерами и оргтехникой.

168. Места для проведения личного приема граждан оборудуются:

- 1) противопожарной системой и средствами пожаротушения;
- 2) системой охраны (тревожной сигнализацией);
- 3) системой кондиционирования воздуха;
- 4) рециркулятором-облучателем бактерицидным передвижным;
- 5) аптечкой.

Приложение № 1
к Порядку организации работы
с обращениями граждан
в администрации города Магнитогорска
Челябинской области

Блок-схема рассмотрения обращений граждан



Приложение № 2
к Порядку организации работы
с обращениями граждан
в администрации города
Магнитогорска Челябинской области

Образец карточки личного приема граждан

должность, фамилия, имя, отчество лица, ведущего прием

УЧЕТНАЯ КАРТОЧКА
по организации личного приема граждан в администрации
города Магнитогорска Челябинской области

№ _____

Дата _____

Фамилия, имя, отчество заявителя _____

Домашний адрес, телефон _____

Другие сведения о заявителе _____

Краткое содержание обращения _____

Результат рассмотрения _____

По результатам рассмотрения подготовьте проект ответа заявителю

до « » 20 г.

Согласен на обработку персональных данных _____