

Порядок обращения граждан на личный прием

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

В случае отсутствия по какой-либо уважительной причине в назначенный день приема главы города Магнитогорска или заместителя главы города, руководителя органа администрации города Магнитогорска, к которому записан на прием гражданин, прием не отменяется, а переносится или может быть осуществлен лицом, исполняющим соответствующие обязанности.

О новых дате и (или) времени приема гражданин уведомляется заранее (по телефону или письмом). По возможности перенос времени и (или) даты приема может быть согласован с заявителем.

2. 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, кабинет 152).

Приемы граждан по личным вопросам руководителями органов администрации города Магнитогорска проводятся в соответствующих управлениях и отделах согласно утвержденному в них порядку.

3. Глава города Магнитогорска и заместители главы города Магнитогорска проводят личный прием граждан 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 гражданин в обязательном порядке должен указать дополнительно номер телефона (для осуществления оперативной связи) и изложить суть вопроса, по которому необходимо записаться на прием.

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

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

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

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

(Требуется предъявить любой документ, позволяющий достоверно установить личность обратившегося, выданный официальным учреждением и содержащий фамилию, имя, отчество обратившегося, а также его фотографию.)

5. 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, и указать государственные органы, органы местного самоуправления или должностные лица, в подведомственности которых находится разрешение вопросов гражданина.

6. Для рассмотрения поставленных гражданином вопросов заявитель первоначально может быть направлен работником Приемной по обращениям граждан к специалисту органа администрации города Магнитогорска, в компетенцию которого входит рассматриваемый вопрос, или заявителю может быть рекомендовано написать письменное обращение.

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

7. 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.

8. Работник Приемной по обращениям граждан оформляет проект карточки личного приема гражданина на бумажном носителе, в которой указываются фамилия, имя, отчество гражданина, почтовый адрес, по которому будет направлен ответ, другие данные заявителя (с согласия гражданина), заполняется краткое содержание устного обращения.

9. 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 документы, удостоверяющие его 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).

10. 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 администрации города Магнитогорска определяется заместителем главы города – руководителем аппарата администрации города Магнитогорска).

К приему готовится информация о текущем состоянии заявленного гражданином на прием вопроса.

На личный прием заместителя главы города Магнитогорска по его поручению могут быть приглашены руководители органов (или специалисты профильных управлений или отделов), в чью компетенцию входит решение поставленных заявителем вопросов, или по резолюции заместителя главы города Магнитогорска работники Приемной по обращениям граждан запрашивают в органах администрации города письменную информацию по заявленному гражданином вопросу по состоянию на день приема.

11. 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).

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

13. Для обеспечения защиты прав заявителей ведение личного приема граждан сопровождается видеозаписью, о чем граждане уведомляются до начала приема (на двери кабинета Приемной по обращениям граждан размещена соответствующая табличка).

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.

14. 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 электронной карточке личного приема.

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

16. 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.

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

В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении устного обращения, если ему ранее давались ответы по существу поставленных в обращении вопросов и новых доводов, имеющих существенное значение для рассмотрения устного обращения, заявителем не приводится.

18. 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 заявителя может быть дан только устно в ходе личного приема.

Согласие гражданина на отсутствие письменного ответа фиксируется в карточке личного приема на бумажном носителе (например, «Устные разъяснения получил. Письменного ответа не требуется») и подтверждается личной подписью гражданина.

В таком случае обращение на контроль не ставится.

В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных гражданином на личном приеме вопросов.

19. Должностное лицо, ведущее личный прием, принимает решение о постановке обращения на контроль и накладывает резолюцию, которая фиксируется в карточке личного приема.

Протокол личного приема не ведется.

20. После личного приема граждан карточка устного приема регистрируется в день приема в общем порядке.

Резолюция должностного лица, проводившего личный прием, фиксируется в карточке личного приема гражданина на бумажном носителе и вносится в электронную карточку приема.

21. Информация о мерах, принятых по обращению гражданина на личном приеме, направляется на ознакомление должностному лицу, осуществлявшему приём.

Гражданину в течение 30 календарных дней дается письменный ответ.

Если не поступает дополнительных поручений, материалы снимаются с контроля должностным лицом, проводившим личный прием.

Если должностное лицо дает дополнительное поручение, то срок рассмотрения обращения продляется, 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.

22. Повторный личный прием главой города и его заместителями 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 этому вопросу.

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