



АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА МАГНИТОГОРСКА ЧЕЛЯБИНСКОЙ ОБЛАСТИ

РАСПОРЯЖЕНИЕ

13.11.2018

№ 636 - 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 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Челябинской области «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 руководствоваться настоящим Порядком при организации работы с обращениями граждан.

3. Контроль исполнения настоящего распоряжения возложить на заместителя главы города – руководителя аппарата администрации города Нижегородцева В.Н.

Глава города

С.Н. Бердников

Разослано: заместителям главы города - 5, органам администрации города, в приемную по обращениям граждан, в дело
пт

УТВЕРЖДЕН

распоряжением администрации города

от 13.11.2018 № 636-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 между органами администрации города, муниципальными предприятиями и должностными лицами, другими государственными органами и органами исполнительной власти в процессе работы с обращениями граждан, а также правила ведения делопроизводства по обращениям граждан в администрации города.

2. Рассмотрение обращений граждан в администрации города Магнитогорска Челябинской области 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 27.08.2009 № 456-ЗО «О рассмотрении обращений граждан»;
- Уставом города Магнитогорска.

3. Положения настоящего Порядка не распространяются на взаимоотношения, возникшие в процессе предоставления администрацией города муниципальных и государственных услуг гражданам в порядке, установленном законодательством Российской Федерации и соответствующими административными регламентами.

4. Рассмотрение обращений граждан осуществляется главой города и уполномоченными лицами администрации города.

5. Организация работы с обращениями граждан возложена на Приемную по обращениям граждан отдела делопроизводства администрации города Магнитогорска Челябинской области (далее – Приемная по обращениям граждан): 455044, Челябинская область, город Магнитогорск, проспект Ленина, 72, кабинет 152, тел. 8 (3519) 49-05-00, «Интернет-приемная» официального сайта администрации города Магнитогорска в сети «Интернет» (www.magnitogorsk.ru).

6. 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.

7. 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 осуществляющие публично значимые функции государственные и муниципальные учреждения, иные организации и их должностные лица.

8. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

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

10. Делопроизводство по обращениям граждан ведется в автоматизированной системе документационного обеспечения управления "Docsvision" (далее – АС ДОУ) на электронных регистрационно-контрольных карточках (далее - ЭРКК).

2. Состав действий по рассмотрению обращений граждан и запросов о предоставлении информации о деятельности администрации города

11. Рассмотрение обращений граждан и запросов о предоставлении информации включает в себя:

- 1) прием письменных обращений граждан;
- 2) прием от граждан, пользователей информацией запросов о предоставлении информации;
- 3) регистрацию поступивших обращений граждан и запросов о предоставлении информации;
- 4) направление обращений граждан на рассмотрение;
- 5) направление запросов на исполнение;
- 6) рассмотрение обращений граждан;
- 7) личный прием граждан;
- 8) постановку обращений граждан и запросов о предоставлении информации на контроль;
- 9) продление сроков рассмотрения обращений граждан и предоставления информации по запросу;
- 10) предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращений граждан;
- 11) оформление ответов на обращения граждан и информации о деятельности администрации города по запросам;
- 12) предоставление ответов на обращения граждан и информации о деятельности администрации города по запросам;
- 13) формирование подборок материалов по обращениям граждан и запросам о предоставлении информации и их хранение в архиве;
- 14) информационно-аналитическую работу.

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

3. Прием письменных заявлений и запросов о предоставлении информации о деятельности администрации города

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

Гражданами направляются также запросы о предоставлении информации о деятельности администрации города (далее – запрос о предоставлении информации).

13. Обращение или запрос о предоставлении информации может быть доставлен лично гражданином либо его представителем, поступить по почте, по факсу, телеграфу, через Интернет-приемную официального сайта администрации города Магнитогорска в сети «Интернет», через единую автоматизированную информационную систему «Обращения граждан» Правительства Челябинской области, через государственную информационную систему «Жилищно-коммунальное хозяйство», с использованием иных средств связи.

14. Обращения граждан и запросы о предоставлении информации, поступившие по почте, телеграфу, факсу, присланные другими средствами связи (кроме Интернет-приемной официального сайта администрации города в сети «Интернет» и вышеуказанных информационных систем) поступают в канцелярию отдела делопроизводства администрации города Магнитогорска (далее – Канцелярия), откуда обращения и запросы о предоставлении информации, поступившие на имя главы города, его заместителей или в администрацию города Магнитогорска (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 на имя руководителей органов администрации города передаются работниками Канцелярии на регистрацию в приемные соответствующих управлений или отделов.

Обращения рассматриваются в органах администрации города в соответствии с Федеральным законом.

15. Приложенные к обращению оригиналы документов (паспорта, трудовые книжки, и т.п.), денежные знаки, ценные бумаги на хранение не принимаются и возвращаются заявителю. 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, упомянутого автором письма, а также на заказные письма с уведомлением, в которых при вскрытии не обнаружено письменное вложение.

16. Прием письменных обращений и запросов о предоставлении информации на имя главы города, его заместителей или в администрацию города Магнитогорска (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 письменных обращений на имя руководителей органов администрации города непосредственно от граждан или их представителей осуществляется в приемных соответствующих управлений или отделов.

17. По просьбе обратившегося гражданина на копии его заявления ставится штамп отдела делопроизводства или соответствующего управления или отдела «Принято» с указанием даты приема заявления, номера телефона Приемной по обращениям граждан или соответствующего управления или отдела. 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.

18. Прием уведомлений о проведении публичных мероприятий, поданных в соответствии с Федеральным законом № 54-ФЗ «О собраниях, митингах, демонстрациях, шествиях и пикетированиях» осуществляется в присутствии работника правового управления администрации города в Приемной по обращениям граждан.

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

Аналогичная отметка ставится в подлиннике поданного уведомления.

Дальнейшее рассмотрение уведомлений осуществляется в соответствии с федеральным законодательством о проведении массовых мероприятий.

19. Если обращение или запрос о предоставлении информации гражданина (граждан) направляется 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.

20. Письменное обращение или запрос о предоставлении информации гражданина в обязательном порядке должны содержать наименование органа

местного самоуправления – администрация города Магнитогорска Челябинской области либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего должностного лица, а также фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) заявителя, почтовый или электронный адрес, по которому должны быть направлены запрашиваемая информация, ответ или уведомление о переадресации обращения, изложение сути обращения или жалобы, личную подпись заявителя (в обращении, поданном на бумажном носителе) и дату.

21. В случае необходимости граждан в подтверждение своих доводов может приложить к обращению документы или их копии и другие материалы.

22. Обращения и запросы о предоставлении информации, поступившие в администрацию города через Интернет-приемную официального сайта администрации города в сети «Интернет», через единую автоматизированную информационную систему «Обращения граждан» Правительства Челябинской области, через государственную информационную систему «Жилищно-коммунальное хозяйство» принимаются работниками Приемной по обращениям граждан.

23. В обращении или запросе о предоставлении информации, направленных в форме электронного документа, граждан в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, если ответ (уведомление о переадресации) должен быть направлен в форме электронного документа, или почтовый адрес, если ответ (уведомление о переадресации) должен быть направлен в письменной форме (в электронной карточке интернет-обращения это обязательные для заполнения поля).

Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы или материалы в электронной форме (вложением к интернет-обращению) или на бумажном носителе (направив их почтой или предоставив лично одновременно с подачей обращения).

24. Если в интернет-обращении или запросе о предоставлении информации не указаны фамилия, имя, отчество (при наличии) заявителя или его почтовый (электронный) адрес, не изложена суть предложения, заявления или жалобы, работник Приемной по обращениям граждан в административной части сайта в специальной графе строки напротив данного обращения ставит отметку об отказе в рассмотрении (с указанием причин), и обращение не регистрируется.

25. Если интернет-обращение поступило на имя руководителя органа администрации города или в управление администрации города, его копия на бумажном носителе передается под роспись на регистрацию и рассмотрение в соответствующее управление или отдел администрации города.

В административной части сайта в специальной графе строки напротив данного обращения ставится отметка о направлении для регистрации и рассмотрения в соответствующий орган администрации города и в Приемной по обращениям граждан данное обращение или запрос не регистрируется.

26. Для обеспечения защиты прав и свобод человека и гражданина при обработке сведений, касающихся частной жизни заявителя, и его персональных данных, в том числе защиты прав на неприкосновенность частной жизни, личную и семейную тайну (Федеральный закон от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных»), заявителей необходимо ориентировать на работу не с адресом электронной почты, а непосредственно с информационным ресурсом администрации города, размещенным на официальном сайте в сети Интернет (кроме того, проверка персональных сведений, сообщаемых автором обращения, не предусмотрена Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»).

При обеспечении органами администрации города защиты прав и свобод гражданина при обработке сведений, касающихся частной жизни заявителя, его персональных данных, личных и семейных тайн (в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных») и обеспечении получения согласия гражданина на обработку его персональных данных при реализации технической возможности обратиться в адрес должностных лиц отделов и управлений администрации органов в форме электронного документа организовывается поступление обращений граждан по электронной почте органа администрации города.

27. Обращения, поступившие по факсу, по вышеуказанным информационным системам подлежат рассмотрению в порядке, установленном действующим законодательством для рассмотрения письменных обращений граждан.

Рассмотрение запросов о предоставлении информации осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления».

4. Регистрация обращений граждан и запросов о предоставлении информации в Приемной по обращениям граждан

28. Письменное обращение, в том числе направленное заявителем в форме электронного документа, регистрируется в течение 3 дней со дня поступления в администрацию города.

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

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

Обращения, которые требуют срочного вмешательства (содержат вопросы защиты прав ребенка, сведения о чрезвычайных обстоятельствах и т.п.) регистрируются в день поступления.

29. На поступившем обращении (запросе, уведомлении) 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 другой организации.

30. Регистрационный номер состоит из аббревиатуры АГ (администрация города), номера раздела номенклатуры, соответствующего обращениям граждан, – 08 и порядкового номера обращения (например, № АГ-08/1527).

31. При регистрации обращения, уведомления или запроса о предоставлении информации в АС ДОУ заполняется ЭРКК: в т.ч. указываются фамилия, имя, отчество или инициалы заявителя (в именительном падеже) и его адрес (строка «Заявитель-корреспондент»), категория заявителя (строка «Соц. положение»).

32. Если обращение коллективное, то регистрируется автор, в адрес которого необходимо будет направить ответ, а также указываются наименование организации или место жительства заявителей. (Коллективными являются обращения, поступившие от нескольких граждан по одному вопросу, от имени коллектива организации, жителей дома или микрорайона, а также резолюции собраний и митингов.)

33. Обращение или запрос о предоставлении информации прочитывается работником Приемной по обращениям граждан, проверяется на повторность.

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

(Повторными считаются обращения, поступившие из одного и того же источника от одного и того же лица (группы лиц) по одному и тому же вопросу, в случае, если со времени подачи первого обращения истек срок его рассмотрения, установленный законодательством, или обратившийся не согласен с принятым по его обращению решением и предоставляет документальные факты, доказательства.)

34. В ЭРКК указываются также форма подачи заявления или запроса, источник поступления письма, дата и исходящий номер сопроводительного письма, если оно поступило из органов государственной власти и других организаций, в строке «Содержание» - краткое содержание, в графе «Рубрики» - поставленные заявителем вопросы в соответствии с «Тематическим классификатором обращений и запросов граждан, организаций и общественных объединений», содержащимся в виде

справочника в АС ДОУ, в графе «Разновидность» - вид вопроса (заявление, предложение, жалоба, благодарность, поздравление, уведомление, не обращение и др.), 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»).

5. Последовательность и сроки выполнения действий по рассмотрению обращений граждан и запросов о предоставлении информации о деятельности администрации города

35. Работником Приемной по обращениям граждан готовится проект резолюции, который вместе с обращением или запросом о предоставлении информации направляется на рассмотрение главе города или его заместителю.

36. Ежедневно зарегистрированные обращения и запросы о предоставлении информации работниками Приемной по обращениям граждан направляются в приемные главы города и его заместителей на рассмотрение по компетенции в соответствии с распределением обязанностей между заместителями главы города.

37. Обращение и запрос о предоставлении информации рассматриваются главой города, его заместителями не более чем в двухдневный срок со дня регистрации.

Уведомления о проведении пикетирований и митингов рассматриваются в день регистрации.

Срочные обращения рассматриваются незамедлительно.

38. Глава города и заместители главы города при рассмотрении обращения или запроса о предоставлении информации накладывают резолюцию, в которой определяют должностное лицо, на которое возлагается обязанность рассмотрения обращения по существу или предоставления информации по запросу.

39. Все резолюции, наложенные при рассмотрении обращения или запроса о предоставлении информации, вносятся в ЭРКК АС ДОУ главой города, заместителем главы города или его секретарем. В карточке указывается исполнитель (исполнители) – руководитель (руководители) органов администрации города.

40. Дальнейшее рассмотрение обращения и определение исполнителя (исполнителей) внутри органа администрации города осуществляется в электронном виде в АС ДОУ.

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

42. Соисполнители не позднее пяти дней до истечения указанного в резолюции срока исполнения поручения (кроме обращений, для которых установлен минимальный срок исполнения) обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

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

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 и заместителей Губернатора Челябинской области, депутатов Магнитогорского городского Собрания депутатов, из Прокуратур Челябинской области, районов города Магнитогорска и др.).

На обращениях граждан, взятых на особый контроль, в ЭРКК АИС перед направлением их на исполнение проставляется соответствующая метка.

44. Постановка обращений и запросов о предоставлении информации на контроль и контроль соблюдения сроков рассмотрения обращений граждан и предоставления информации по запросу о деятельности администрации города осуществляются работниками Приемной по обращениям граждан.

45. 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.

Оригиналы обращения и резолюции (резолюций) с архивными материалами остаются в контрольной папке работника Приемной по работе с обращениями граждан до истечения установленного срока исполнения.

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

Если в соответствии с запретом, установленным пунктом 6 статьи 8 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», 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.

47. Если решение поставленных гражданином (гражданами) вопросов не относится к полномочиям администрации города, обращения не позднее чем в семидневный срок перенаправляются для рассмотрения по компетенции.

48. 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.

49. В случае переадресации обращения рекомендуется в сопроводительном письме к обращению, направляемому в компетентный орган, сообщать о необходимости в ответе автору обращения предоставлять информацию в полном объеме и в доступной форме разъяснять о возможности или невозможности решения его вопроса, а также включать в текст уведомления автору о переадресации его обращения в компетентный орган разъяснение о порядке обжалования принятого по обращению решения.

50. Автор в обязательном порядке письменно уведомляется 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 перенаправлением обращения или к концу установленного Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» 30-дневного срока.

51. 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, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, 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.

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

53. Запрос о деятельности органа местного самоуправления подлежит рассмотрению в тридцатидневный срок со дня его регистрации.

Информация по запросу предоставляется в порядке, установленном статьями 7 и 19 Федерального закона «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 15 дней сверх установленного для ответа на запрос.

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

О переадресации запроса 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 сообщается направившему запрос пользователю информацией.

Доступ пользователей информации к информации о деятельности органа местного самоуправления ограничивается в случаях, если указанная информация отнесена в установленном федеральным законом порядке к сведениям, составляющим государственную или иную охраняемую законом тайну.

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

55. В тех случаях, когда для разрешения обращения необходимо осуществление специальной проверки, истребование дополнительных документов либо принятие других мер, сроки разрешения обращения в порядке исключения продлеваются главой города или его заместителем, давшим поручение, но не более чем на 30 календарных дней, с обязательным уведомлением об этом гражданина.

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

57. 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, 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), 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 документальных проверок и принятием других мер, а также имеют право запрашивать у гражданина подтверждение поступившей информации или уточнять данные (время, адрес описанного места, действия, факта или события 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.

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 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 в ответе гражданину разъясняется, что выбранная им форма обращения через опосредованных лиц не гарантирует защиту его персональных данных и неразглашение сведений о его частной жизни, предлагается обратиться с интересующим его вопросом 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 обращение, вправе не рассматривать его по существу, если

- в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- в письменном обращении обжалуется судебное решение, и оно в семидневный срок со дня регистрации подлежит возврату направившему его гражданину с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

- в письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью, имуществу должностного лица, а также членов его семьи (гражданину за подписью уполномоченного лица сообщается о недопустимости злоупотреблять правом обращаться в администрацию города или к должностному лицу);

- текст письменного обращения не поддается прочтению (если фамилия и адрес гражданина поддаются прочтению, заявитель за подписью уполномоченного лица уведомляется о невозможности прочтения его обращения и о том, что его обращение в связи с этим не подлежит направлению на рассмотрение);

- в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с направляемыми ранее обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства (при принятии решения о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу (при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один государственный орган или одному и тому же должностному лицу) гражданин уведомляется о принятом решении письмом за подписью уполномоченного лица администрации города);

- ответ по существу поставленных в обращении вопросов 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 нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений).

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 к соответствующему должностному лицу.

60. Рассмотрение обращения также может быть остановлено, если от гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрения поданного им ранее обращения.

Такое обращение снимается с контроля руководителем, первоначально его рассматривавшим.

Работники Приемной по обращениям граждан доводят до сведения специалистов органов информацию о прекращении работы по данному обращению.

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

62. Результатом рассмотрения письменного обращения гражданина является разрешение по существу всех поставленных в обращении вопросов, принятие необходимых мер и направление заявителю письменного ответа или уведомления о переадресации обращения в соответствующие органы или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

6. Требования к оформлению, содержанию, предоставлению ответов на обращения граждан и информации по запросу о деятельности администрации города

63. По результатам рассмотрения ответственным исполнителем не позднее, чем за 3-4 дня до окончания 30-дневного срока исполнения, установленного Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», или за 1-3 дня до установленного вышестоящим органом срока исполнения поручения по обращению гражданина предоставляется проект ответа на обращение гражданина (срок предоставления проекта ответа может быть также установлен руководителем, рассмотревшим обращение).

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

65. Ответы 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).

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

67. Проект ответа должен быть согласован начальником органа администрации города (директором МП (МУ)).

Ответы на обращения граждан, требующие правового обоснования, согласовываются с правовым управлением администрации города.

Если ответ готовится за подписью главы города, то необходимо согласование проекта с заместителем главы города, курирующим данное направление работы.

68. При несоответствии ответа вышеуказанным критериям проект ответа должен возвращаться на доработку.

69. Согласованные проекты ответов на обращения граждан представляются в Приемную по обращениям граждан в электронном виде через АС ДОУ для вывода на бланк.

70. При предоставлении проекта ответа с ЭРКК обращения гражданина (входящий номер) связывается карточка проекта ответа, а также прикрепляются материалы проведенных проверок, акты обследования (если таковые проводились), объяснительные, запрошенные в органах государственной власти и организациях материалы и другие документы, подтверждающие полноту и объективность рассмотрения обращений (дополнительными файлами внутри карточки исходящего документа или дополнительными карточками).

71. Проекты ответов редактируются работниками Приемной по обращениям граждан (проверяются на соответствие требованиям к оформлению проектов ответов на обращения граждан, правилам орфографии, пунктуации и стилистики, выявляются неспецифические фактические ошибки; содержание ответов не корректируется).

72. Отредактированный проект ответа выводится на бланк.

Ответ заявителю оформляется на бланках писем установленной формы.

73. В нижнем левом углу последнего листа ответа письма обязательно указываются фамилия, имя, отчество исполнителя и номер его служебного телефона.

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

75. Ответ на обращение на бланке подписывается не более чем в двухдневный срок, срочные ответы подписываются незамедлительно.

76. Ответ, выведенный на бланк и подписанный уполномоченным распоряжением администрации города лицом, регистрируется работником Приемной по обращениям граждан: ему присваивается номер и проставляется дата.

77. Подписанные ответы в день регистрации отправляются работниками Приемной по обращениям граждан по указанным заявителем почтовому и/или электронному адресам.

78. К ответу прилагаются подлинники документов, приложенные к обращению, если в нем содержится просьба об их возврате.

Все документы, которые не представилось возможности вернуть автору обращения, хранятся в деле.

79. Письма с вложением оригиналов документов направляются заявителю заказным письмом.

80. Если обращение поступило в форме электронного документа, ответ на него направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, и/или может быть направлено

по желанию гражданина в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

81. На коллективные обращения ответ направляется одному из граждан (указанному заявителями или стоящему первым в списке заявителей) для ознакомления с принятым решением или предоставленной администрацией города информацией других заявителей.

82. По просьбе заявителя ответ может быть также выдан на руки при предъявлении документа, удостоверяющего личность.

После регистрации письменного ответа гражданин извещается по телефону или посредством электронной почты о необходимости получить ответ на руки.

Ответ необходимо выдать на руки не более, чем в течение 7 дней с даты его регистрации. Если ответ не получен заявителем в указанный срок, письмо администрации города направляется на указанный гражданином в обращении почтовый адрес.

7. Личный прием

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

84. В случае отсутствия по какой-либо уважительной причине в назначенный день приема главы города или заместителя главы города, руководителя органа администрации города, к которому записан на прием гражданин, прием переносится, о новых дате и (или) времени приема гражданин уведомляется заранее (по телефону или письмом).

85. Приемы граждан по личным вопросам главой города и его заместителями 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 проводятся в соответствующих управлениях и отделах согласно утвержденному в них порядку.

86. Предварительная запись на прием к главе города и его заместителям производится на основании личного обращения гражданина в Приемную по обращениям граждан или на основании его письменного заявления (согласно наложенной руководителем резолюции).

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

88. Предварительная запись на прием к заместителям главы города производится до дня приема. Предварительная запись на прием к главе города прекращается за неделю до дня приема.

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

90. 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.

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

91. Если поставленные гражданином вопросы не могут быть разъяснены работником Приемной по обращениям граждан, заявитель направляется к специалисту органа администрации города, в компетенцию которого входит рассматриваемый вопрос.

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

92. 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.

93. Работник Приемной по обращениям граждан оформляет проект карточки личного приема гражданина на бумажном носителе (приложение 2): заполняет краткое содержание устного обращения и данные заявителя.

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

94. Заявителю может быть отказано в записи на личный прием в случае, 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 устного обращения,
- заявитель обжалует судебное решение,
- у заявителя отсутствуют документы, удостоверяющие его личность,
- заявитель имеет явные признаки наркотического, токсического или алкогольного опьянения или находится в состоянии повышенной поведенческой активности с явными признаками агрессии (до устранения указанной причины).

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

Материалы к личному приему главы города (проект карточки личного приема, копии предоставленных гражданином документов, при необходимости – архивные материалы) после прекращения записи на прием (не менее чем за 3 дня до даты проведения личного приема) передаются работниками Приемной по обращениям граждан заместителю главы города – руководителю аппарата администрации города, который дает поручения руководителям органов, в чью компетенцию входит решение поставленной гражданином проблемы, по подготовке и предоставлению на личный прием главы города информации о текущем состоянии заявленного на прием вопроса.

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

На личный прием главы города, 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, в чью компетенцию входит решение поставленных в устных обращениях вопросов (список приглашенных руководителей органов администрации города определяется заместителем главы города – руководителем аппарата администрации города).

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

98. 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.

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

100. В интересах обеспечения защиты прав граждан ведение личного приема граждан может сопровождаться аудио- и видеозаписью, о чем граждане уведомляются до начала приема.

При несогласии заявителя с ведением аудио- и (или) видеопротоколирования в ходе личного приема записывающая аппаратура на время приема данного заявителя выключается.

101. Право пользования заявителем собственной аудио- и (или) видеозаписывающей аппаратуры в ходе личного приема не предусмотрено Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

102. 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 работник полиции.

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

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

104. Если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, то ответ на обращение с письменного согласия гражданина может быть дан только устно в ходе личного приема, о чем делается соответствующая запись в карточке личного приема гражданина и отметка в ЭРКК.

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

105. Карточка устного приема регистрируется в АС ДОУ в день приема в общем порядке.

Резолюция должностного лица, ведущего личный прием, фиксируется в карточке личного приема гражданина.

106. Работником Приемной по обращениям граждан ЭРКК личного приема направляется согласно данному руководителем поручению исполнителю (исполнителям).

107. После направления письменного ответа заявителю, если не поступает дополнительных поручений, материалы снимаются с контроля должностным лицом, проводившим личный прием.

Если должностное лицо дает дополнительное поручение, то в ЭРКК делается отметка о продлении срока, 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.

108. По итогам приема в ЭРКК делается отметка о результатах приема.

109. 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.

110. 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

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

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

113. При необходимости на имя заместителя главы города – руководителя аппарата администрации города 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.

114. Устное или письменное обращение, на которое дается промежуточный ответ, с контроля не снимаются. В случае продления срока рассмотрения обращения в ЭРКК делается соответствующая отметка.

115. Обращение гражданина, поступившее в администрацию города из вышестоящего государственного органа и поставленное на контроль, может быть снято с контроля только тем должностным лицом, которое давало поручение. Такое контрольное обращение считается исполненным только после направления в вышестоящий государственный орган ответа, подписанного главой города или заместителем главы города.

116. 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.

Методологическая деятельность осуществляется по следующим направлениям:

- 1) изучение применения законодательства по работе с обращениями граждан и смежного с ним законодательства;
- 2) создание необходимой методологической основы для совершенствования организации работы органа местного самоуправления с обращениями граждан, разработка памяток и рекомендаций;
- 3) разработка правовых актов, локальное нормотворчество.

Консультационная деятельность осуществляется с использованием имеющейся нормативной базы и разработанных на ее основе методических рекомендаций и иных вспомогательных методических материалов. К этой деятельности, например, относится информирование граждан о разграничении компетенции между различными государственными органами в целях определения правильного адресата при подаче обращения.

117. 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.

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

119. По запросу глава города и его заместители информируются работниками Приемной по обращениям граждан о количестве и характере обращений граждан, поступивших в администрацию города, социальном составе заявителей, результатах рассмотрения вопросов, которые ставят граждане, о нарушениях сроков исполнения поручений по обращениям граждан и т.п.

120. По запросам органов государственной власти в их адрес направляется оперативная информация, касающаяся рассмотрения обращений граждан, за подписью главы города или его заместителей по компетенции.

121. Анализ поступивших в администрацию города обращений производится с использованием возможностей АС ДОУ.

122. На аппаратных совещаниях главы города (по необходимости) рассматриваются актуальные вопросы, связанные с рассмотрением обращений граждан.

123. Итоги рассмотрения обращений граждан и принятые по ним решения могут быть опубликованы в городских средствах массовой информации.

9. Архивное хранение

124. Работниками Приемной по обращениям граждан исполненное обращение или запрос закрывается в дело: проверяется правильность заполнения ЭРКК в АС ДОУ, вкладывается сканированный вид подписанного и зарегистрированного 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.

125. 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.

126. Все дела одного заявителя формируются в переписку (последнее рассмотренное обращение подкалывается к предыдущим обращениям заявителя или заявителей, ему присваивается архивный номер по первому в текущем году обращению).

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

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

129. Запрещается изымать из переписки документы.

130. Архивные документы хранятся 5 лет (в случае неоднократных обращений одного и того же гражданина или одного и того же коллектива – 5 лет с даты последнего обращения).

Предложения, письма творческого характера могут быть направлены на постоянное хранение. Заявления, жалобы, содержащие сведения о серьезных недостатках и злоупотреблениях, коррупции, которые были подтверждены направляются на постоянное хранение в обязательном порядке.

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

132. 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. Дела постоянного хранения включаются в годовой раздел описи администрации города, передаются на постоянное хранение в МКУ «Городской архив».

133. Выдача 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.

134. Выдача копии ответа на обращение 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.

Получивший копию ответа гражданин расписывается в ее получении на копии из переписки.

10. Ответственность

135. 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.

136. 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, который принимает решение по данному проступку.

137. 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, разглашение сведений о частной жизни граждан, сохранность дел в архиве.

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

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

139. Исполнитель и руководители органов администрации города несут персональную ответственность за объективность, полноту рассмотрения обращений граждан, соблюдение сроков рассмотрения обращений граждан, своевременность продления сроков рассмотрения обращений граждан, 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 правильное исполнение поручений в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители.

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

Запрещается разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни обратившихся граждан без их согласия.

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.

141. 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 работника Приемной по обращениям граждан, специалиста или руководителя органа администрации города по отношению к заявителю.

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

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 должны быть поданы в письменной форме, в т.ч. могут быть поданы в форме электронного документа.

Обращение подлежит регистрации в день поступления.

Обращение должно содержать следующую информацию:

- 1) фамилию, имя, отчество гражданина;
- 2) почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, адрес электронной почты (в случае направления ответа в электронной форме);
- 3) фамилию, имя, отчество, должность должностного лица, нарушившего права и законные интересы заявителя;
- 4) суть жалобы;
- 5) личную подпись и дату.

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

143. Должностное лицо, на которое возложена обязанность рассмотрения обращения по существу, готовит по результатам рассмотрения проект ответа заявителю (заявителям) за подписью главы города или уполномоченного лица администрации города.

11. Предоставление справочной информации

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

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

146. Информация 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 с указанием оснований для этого;
- 6) об отказе в рассмотрении обращения с указанием оснований для этого;
- 7) о графике приема и порядке записи на прием к главе города, заместителям главы города, руководителям органов администрации города;
- 8) о дате направления ответа на обращение гражданина;
- 9) о нормативно-правовых актах, регулирующих работу с обращениями граждан;
- 10) о распределении обязанностей между заместителями главы города;
- 11) о порядке работы с обращениями граждан.

147. Информация о ходе рассмотрения обращения, о результатах его рассмотрения предоставляется специалистами органов администрации города, исполнявшими поручение по обращению гражданина.

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

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

149. 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.

150. Если служащий, 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.

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

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

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

154. Итоговая информация о рассмотрении обращений граждан в администрации города размещается на официальном сайте администрации города в сети «Интернет» ежеквартально и в конце года.

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

155. Помещения, предназначенные для рассмотрения обращений граждан, должны соответствовать Санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы.» (СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03»).

156. Помещения для личного приема граждан должны иметь свободный и удобный доступ граждан.

В помещении должна быть вешалка.

157. Места для проведения личного приема граждан оборудуются:

- 1) системой кондиционирования воздуха;
- 2) средствами пожаротушения;
- 3) системой охраны.

158. 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.

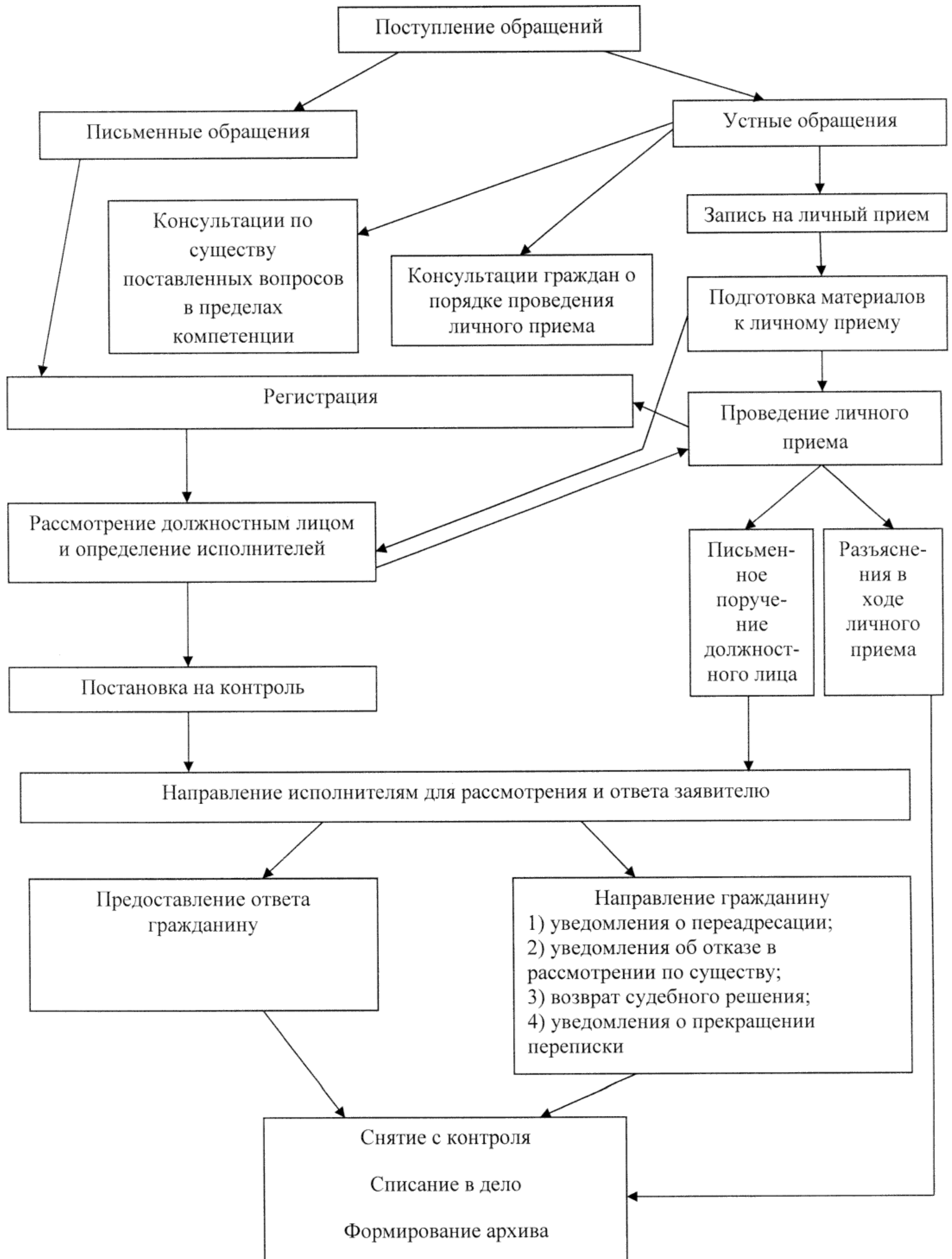
159. Рабочие места служащих, осуществляющих рассмотрение обращений граждан, оборудуются компьютерами (один компьютер с установленными справочно-информационными системами на каждого служащего) и оргтехникой.

160. Структурному подразделению, ответственному за исполнение государственной функции по рассмотрению обращений граждан, обеспечивается доступ в сети «Интернет», присваивается электронный адрес (e-mail), выделяются в достаточном количестве бумага, расходные материалы, канцелярские товары.

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 _____

Место работы и должность _____

Другие сведения о заявителе _____

Краткое содержание обращения _____

Результат рассмотрения _____

По результатам рассмотрения подготовьте проект ответа заявителю

до « » 20 г.

Материал на л. подлежит возврату.