



169

АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ «ГОРОД АМУРСК»
Амурского муниципального района Хабаровского края

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

21.03.2016

№ 107

г. Амурск

О внесении изменений в постановление администрации городского поселения «Город Амурск» от 08.07.2013 № 192 «Об утверждении Положений о порядке рассмотрения обращений, запросов граждан и организаций в администрации городского поселения «Город Амурск» (в ред. от 21.01.2015 № 10)

В целях совершенствования нормативных правовых актов администрации городского поселения «Город Амурск»,
ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Внести в постановление администрации городского поселения «Город Амурск» от 08.07.2013 № 192 «Об утверждении Положений о порядке рассмотрения обращений, запросов граждан и организаций в администрации городского поселения «Город Амурск» (в ред. от 21.01.2015 № 10) следующее изменение.

1.1. Утвердить Положение о порядке рассмотрения обращений граждан и организаций в администрации городского поселения в новой редакции.

2. Контроль над исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

3. Постановление вступает в силу после официального опубликования.

Глава городского поселения

Б.П. Редькин

Приложение № 1

УТВЕРЖДЕНО

постановлением
администрации городского
поселения «Город Амурск»
от 08.07.2013 № 192
(в редакции от 21.03.2016 № 107)

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке рассмотрения обращений граждан и организаций
в администрации городского поселения «Город Амурск»

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан и организаций граждан (далее заявителей), в администрации городского поселения «Город Амурск» (далее – Положение) разработано в целях повышения качества работы по рассмотрению обращений граждан и организаций в администрации городского поселения «Город Амурск» (далее – администрации города), а также совершенствования форм и методов работы с обращениями граждан и организаций, повышения качества защиты их конституционных прав и законных интересов.

1.2. Настоящее Положение определяет процедуру подачи и рассмотрения обращений заявителей, организации личного приема граждан, правила ведения делопроизводства по обращениям заявителей в администрации города.

1.3. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений заявителей Российской Федерации распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

1.4. Понятия и термины, применяемые в настоящем Положении, используются в тех же значениях, что и в Федеральном законе от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О рассмотрении обращений граждан Российской Федерации» (далее – Закон).

1.5. В администрации города рассматриваются обращения заявителей по вопросам, находящимся в компетенции администрации, города в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Законом.

1.6. Рассмотрение обращений заявителей производится главой городского поселения «Город Амурск», заместителями главы администрации городского поселения «Город Амурск», должностными лицами администрации города.

1.7. Организация работы по рассмотрению письменных и устных обращений заявителей и их регистрация осуществляются в общем отделе

администрации городского поселения «Город Амурск» (далее – Общий отдел).

1.7.1. В случае, если обращение поступило в структурное подразделение администрации города (пр. Комсомольский, 1, ул. Лесная, 12, пр. Мира, 14), то оно принимается специалистами данного структурного подразделения, проверяется на соответствие требованиям к письменному обращению, указанным в п.2.6., и передается в течение суток на регистрацию в общий отдел.

1.8. Общий отдел готовит анализ поступивших обращений заявителей, подготавливает информационные и аналитические материалы.

1.9. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

1.10. Информация о порядке рассмотрения обращений заявителей предоставляется:

- непосредственно в структурных подразделениях администрации города;

- с использованием средств телефонной связи, каналов передачи данных и обработки информации, электронно-вычислительной техники;

- посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"), публикации в средствах массовой информации, издания информационных материалов.

1.11. Сведения о местонахождении администрации города, полный почтовый адрес администрации города, контактные телефоны, требования к письменному обращению, в том числе направляемому по электронной почте, размещаются:

- на официальном сайте администрации города www.amursk.khv.ru (далее – сайт администрации города);

- на информационном стенде в администрации города.

1.12. Общий отдел располагается по адресу: 682640, г. Амурск, пр. Комсомольский, д.2-а, адрес электронной почты: vopros.@gorod.amursk.ru.

1.13. При личном обращении консультации оказываются в общем отделе ежедневно с 08.30 до 12.45 часов и с 14.00 до 16.45 часов, кроме выходных и праздничных дней.

1.14. Телефон для справок (консультаций) о порядке рассмотрения обращений заявителей: (42142) 2 22 68.

1.15. Телефонные звонки по вопросам рассмотрения обращений заявителей принимаются ежедневно с 08.30 до 12.45 часов и с 14.00 до 16.45 часов, кроме выходных и праздничных дней, в рабочий день, непосредственно предшествующий нерабочему праздничному дню – с 08.30 до 12.45 часов и с 14.00 до 16.00 часов.

1.16. Справки предоставляются по следующим вопросам:

- о получении обращения и направлении его на рассмотрение в уполномоченный орган;

- об отказе в рассмотрении обращения;
- о продлении срока рассмотрения обращения;
- о результатах рассмотрения обращения.

1.17. При ответах на телефонные звонки специалисты общего отдела подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся граждан по интересующим их вопросам. Ответ должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

Если специалист общего отдела, принявший звонок, не имеет возможности ответить на поставленный вопрос, он должен сообщить гражданину телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

Максимальное время консультации по телефону составляет 10 минут.

2. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан и организаций

2.1. Все письменные обращения граждан и организаций, в том числе в виде электронного документа, направленные через Интернет-приемную и материалы, связанные с их рассмотрением, поступают в общий отдел.

2.2. При приеме и первичной обработке письменных обращений заявителей производится проверка правильности адресования, оформления и доставки, целостности упаковки, наличия указанных в обращении вложений, к письму прикладывается конверт.

2.3. При отсутствии текста обращения, отдельных листов в обращении или в приложении к обращению, отсутствии приложения к обращению при наличии ссылки на приложение в тексте обращения, обнаружении во вложении оригиналов документов (паспорт, военный билет, свидетельства и т.п.), денежных купюр и других ценностей составляется акт в трех экземплярах, один из которых остается у специалиста общего отдела, принимающего почту, второй приобщается к поступившему обращению, а третий отправляется заявителю.

2.4. Прием письменных обращений непосредственно от заявителей производится в общем отделе.

2.5. Обращение заявителей предоставляется лично, направляется в письменной форме почтовым отправлением, факсом или в форме электронного документа, а также через установленный в администрации города оборудованный стационарный ящик для писем и обращений заявителей.

2.6. Письменное обращение заявителей в обязательном порядке должно содержать наименование муниципального исполнительного органа – администрации города, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего должностного лица, а также фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или

уведомление о переадресации обращения, изложение сути предложения, заявления или жалобы, личную подпись гражданина и дату.

В случае необходимости к письменному обращению прилагаются документы и материалы (в подлинниках или копии).

2.7. Обращение, поступившее в форме электронного документа, в обязательном порядке должно содержать фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) заявителя, адрес электронной почты (если ответ должен быть направлен в форме электронного документа) и почтовый адрес (если ответ должен быть направлен в письменной форме). К такому обращению могут прилагаться документы и материалы в электронной форме либо указанные документы и материалы или их копии могут быть направлены в письменной форме. Обращение, поступившее в администрацию города в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Законом.

3. Регистрация поступивших обращений

3.1. Сотрудники общего отдела производят регистрацию обращений в системе электронного документооборота Хабаровского края (далее - СЭД ХК). На каждое обращение создается учетная карточка, в которой:

- указываются фамилия в именительном падеже, имя, отчество (при наличии) заявителя и его адрес. Если обращение подписано двумя и более заявителями, то регистрируются первые два или три, в том числе заявитель, в адрес которого просят направить ответ. Общее число заявителей указывается в аннотации обращения. Такое обращение считается коллективным. Коллективными являются также бесфамильные обращения, поступившие от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов. Образец учетной карточки обращения приведен в приложении № 1 к настоящему Положению;

- отмечается способ доставки обращения (письмо, электронная почта, интернет-приемная, принято в Приемной, телефон, "Открытый регион" и т.п.);

- определяются категория вопроса, вид документа, предмет ведения;

- определяется вид контроля (внутренний контроль, особый контроль, чрезвычайная ситуация). На особый контроль ставятся обращения, в которых содержится просьба проинформировать о результатах его рассмотрения;

- определяются и отмечаются социальное положение и принадлежность заявителя обращения к категории граждан, имеющих право на обеспечение мерами социальной поддержки (далее - льготность категории), кроме коллективных обращений;

- указываются номер и дата поступления предыдущего обращения (при повторном обращении);

- проставляется код вопроса в соответствии с Тематическим классификатором обращений и запросов граждан в Правительстве края, утвержденным распоряжением Губернатора Хабаровского края от 27 июня

2014 г. № 300-р. Если в обращении содержится ряд вопросов, то по каждому из них проставляется соответствующий код.

3.2. Обращения аннотируются. Аннотация должна быть четкой, краткой, отражать содержание всех вопросов, поставленных в обращении. При этом необходимо, чтобы запись в учетной карточке обосновывала адресность направления обращения на рассмотрение. Определяется исполнитель в соответствии с компетенцией.

3.3. При регистрации:

- обращению автоматически присваивается регистрационный номер;
- создается электронный образ обращения путем применения технологии сканирования, который присоединяется к учетной карточке обращения;

- если обращение перенаправлено в адрес администрации города то указывается автор сопроводительного письма (Администрация Президента Российской Федерации, Аппарат Правительства Российской Федерации, аппарат полномочного представителя Президента Российской Федерации в Дальневосточном федеральном округе, Министерство Российской Федерации по развитию Дальнего Востока, Законодательная Дума Хабаровского края, прокуратура Хабаровского края и т.д.), проставляются дата и исходящий номер сопроводительного письма.

3.4. Обращения, поступившие в адрес администрации города, в том числе поступившие через интернет-приемную, портал "Открытый регион", подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента их поступления.

3.5. На поступившие в общий отдел обращения проставляется регистрационный штамп "Администрация городского поселения «Город Амурск»" в правом нижнем углу первой страницы обращения. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом, штамп может быть поставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

3.6. Запросы граждан (физических лиц) по предоставлению информации о деятельности администрации городского поселения, составленные в письменной или электронной форме, регистрируются и рассматриваются в соответствии с Федеральным законом от 09 февраля 2009 г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», Порядком предоставления информации о деятельности органов исполнительной власти Хабаровского края по запросам пользователей информации, утвержденным постановлением Правительства Хабаровского края от 30 декабря 2009 г. № 391-пр «О порядке организации доступа к информации о деятельности органов исполнительной власти Хабаровского края». Образец учетной карточки запроса приведен в приложении № 2 к настоящему Положению.

4. Направление обращений на рассмотрение

4.1. Зарегистрированные сотрудниками общего отдела обращения

представляются главе городского поселения для назначения ответственных лиц по рассмотрению обращения, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

4.2. В случае если заявитель ранее обращался в администрацию города и не удовлетворен принятым решением или обжалует действия (бездействие) должностных лиц, обращение передается на рассмотрение заместителям главы администрации городского поселения с учетом утвержденного распределения обязанностей.

4.3. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

4.4. Обращения, по которым имеются поручения Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации или его заместителей, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, членов Совета Федерации и депутатов Государственной Думы, адресованные Губернатору края, передаются главе городского поселения.

4.5. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации города, в течение семи дней со дня регистрации направляются в соответствующий государственный орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

4.6. В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

4.7. Сопроводительные письма к обращениям, направляемым на рассмотрение в органы местного самоуправления, должностным лицам, подписываются главой городского поселения. Одновременно за его же подписью направляется уведомление заявителю о том, куда направлено его обращение.

Образцы сопроводительных писем и уведомлений прилагаются (Приложение №№ 4 – 7).

4.8. В случае наличия в обращении только адреса электронной почты уведомление направляется по электронному адресу. В остальных случаях уведомление о переадресации обращения направляется в письменной форме.

4.9. Сопроводительные письма о возврате неверно присланных обращений в администрацию города также подписываются главой городского поселения.

5. Рассмотрение обращений

5.1. Письменное обращение, поступившее в администрацию города или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается

в течение 30 дней со дня его регистрации.

Если установленный срок рассмотрения обращения истекает в выходной или праздничный день, последним днем рассмотрения считается следующий за ним рабочий день.

5.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в другой государственный орган, орган местного самоуправления, должностному лицу должностное лицо, указанное в пункте 5.3 настоящего Положения, вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения заявителя, направившего обращение.

5.3. Продление сроков рассмотрения обращений, за исключением обращений, находящихся на особом контроле, производится в виде уведомления заявителя в письменной форме за подписью главы города. Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения направляется заявителю до истечения срока, указанного в п. 5.1 настоящего Положения.

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

5.5. Резолюция на обращения оформляется в СЭД ХК. Срок оформления резолюции в СЭД ХК не должен превышать двух рабочих дней с момента регистрации обращений в общем отделе администрации городского поселения.

5.6. В случае если обращение направляется для рассмотрения в орган государственной власти, иной орган местного самоуправления и иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией, соответствующее должностное лицо, которому поручена подготовка проекта ответа на обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения уведомляет заявителя о переадресации его обращения.

5.6.1. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней 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, за исключением случая, указанного в 5.15 настоящего Положения.

5.7. Контроль за сроками исполнения, а также централизованную подготовку ответа заявителю (для контрольных поручений также в вышестоящую организацию) осуществляет исполнитель, указанный в поручении первым либо в отношении которого сделаны особые отметки. Соисполнители не позднее трех дней до истечения срока исполнения письма обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые

материалы для обобщения и подготовки ответа.

5.8. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения:

- обеспечивает объективное всестороннее рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием заявителя, направившего обращение, запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

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

- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

- уведомляет заявителя о направлении его обращения на рассмотрение в государственный орган, иные органы местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

5.10. Орган исполнительной власти, должностное лицо указанного органа на основании направленного в установленном порядке запроса обязано в течение пятнадцати дней представить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

5.11. В случае если обращение, по мнению исполнителя, направлено не по принадлежности, он в двухдневный срок представляет служебную записку на имя главы города, либо заместителя главы администрации, назначившего того исполнителем, указывая структурное подразделение, которому, по его мнению, следует направить обращение.

5.12. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

5.13. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается заявителю, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

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

5.15. В случае если текст обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в структурное подразделение в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается заявителю,

направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.16. Прекращение переписки с заявителем возможно, если повторное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же орган исполнительной власти края или одному и тому же должностному лицу данного органа, при условии, что в повторном обращении содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в повторном обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства.

Переписка прекращается один раз главой города на основании подготовленной ответственным исполнителем служебной записки. О данном решении до истечения срока рассмотрения обращения уведомляется заявитель.

На обращения, поступившие после прекращения переписки и не содержащие новых доводов или обстоятельств, ответ по существу не дается, о чем уведомляется заявитель. Решение об оставлении обращения без ответа по существу на основании служебной записки ответственного исполнителя принимается заместителем главы администрации города, на контроле которого находится обращение.

Переписка возобновляется, если причины, по которым она была прекращена, устранены.

5.17. В случае если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, заявителю, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

5.18. Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также лице, его подготавливающим, совершающим или совершившем, жалоба подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

5.19. В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, заявитель вправе вновь направить обращение в администрацию городского поселения или соответствующему должностному лицу.

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

5.21. В случае направления ответа конкретному лицу по результатам рассмотрения коллективного обращения ответ должен содержать указание о необходимости доведения данной информации до сведения остальных заявителей.

6. Требования к оформлению ответа на обращение

6.1. Ответы на обращения граждан подписывают глава города либо заместители главы администрации в пределах своей компетенции.

На обращения, поступившие из Правительства края, исполнительных и надзорных органов власти субъекта федерации, ответы подписывает глава города.

6.2. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать ответ на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в обращении, в ответе следует указывать, какие меры приняты по обращению.

6.3. В ответе в федеральные органы должно быть обязательно указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения его обращения. В ответах по коллективным обращениям указывается, кому именно из заявителей дан ответ.

6.4. Приложенные к обращению подлинники документов, присланные заявителем, остаются в деле, если в письме не содержится просьба об их возврате.

6.5. Ответы заявителям и в органы государственной власти печатаются на бланках установленной формы в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в администрации городского поселения "Город Амурск".

Ответы заявителям в форме электронных документов, в том числе размещаемые на портале "Открытый регион", изготавливаются на бланках установленной формы в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в администрации городского поселения, после чего подписываются должностным лицом, указанным в пункте 6.1 настоящего Положения, регистрируются и направляются заявителю в виде сканированной копии на адрес электронной почты, указанный заявителем при направлении обращения, или в личный кабинет на портале "Открытый регион" в случае, если обращение было подано через портал "Открытый регион" и заявитель поставил отметку о согласии на получение ответа только в личном кабинете на портале "Открытый регион".

6.6. В левом нижнем углу ответа обязательно указывается фамилия, имя, отчество исполнителя и номер его служебного телефона.

6.7. Подлинники обращений заявителей в федеральные органы государственной власти возвращаются только при наличии на них штампа "Подлежит возврату" или специальной отметки в сопроводительном письме.

6.8. Если по обращению дается ответ о продлении срока рассмотрения обращения, то в тексте указывается срок окончательного разрешения вопроса.

6.9. После завершения рассмотрения обращения, в том числе направленного через портал "Открытый регион", ответ на него и все материалы, касающиеся рассмотрения обращения, передаются через СЭД ХК должностному лицу, ответственному за направление ответа заявителю, которым проверяется правильность оформления ответа и делается отметка в информационной системе. Обращения хранятся в общем отделе

администрации городского поселения, СЭД ХК, а поданные через портал "Открытый регион" хранятся в том числе и на портале "Открытый регион".

Ответы, не соответствующие требованиям, предусмотренным настоящим Положением, возвращаются исполнителю для доработки до истечения срока рассмотрения обращения.

6.10. После регистрации ответа, подписанного главой городского поселения, заместителями главы администрации, сотрудник общего отдела направляет ответ автору обращения почтовым отправлением либо по электронной почте. Отправление ответов без регистрации в общем отделе не допускается.

6.11. После направления ответа заявителю ответственный исполнитель в течение двух дней направляет отчет об исполнении резолюции в СЭД ХК.

6.12. Итоговое оформление дел для передачи в архив осуществляется в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству в администрации городского поселения "Город Амурск".

7. Контроль за рассмотрением обращений граждан и организаций

7.1. На контроль ставятся все обращения, поступающие в администрацию. Постановка обращений на контроль также производится в целях устранения недостатков в работе органа местного самоуправления, а также получения материалов для обзоров почты, аналитических записок и информации.

7.2. На особый контроль ставятся поручения Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации и его первых заместителей, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, Руководителя Администрации Президента Российской Федерации, полномочного представителя Президента Российской Федерации по Дальневосточному федеральному округу, Министра Российской Федерации по развитию Дальнего Востока, председателя Законодательной Думы края, Прокуратуры края о рассмотрении обращений граждан.

На особый контроль также ставятся обращения, поступившие в соответствии с частью 5 статьи 8 Закона, в которых содержится просьба проинформировать о результатах их рассмотрения.

7.3. В случае если в ответе, полученном от государственного органа, органа местного самоуправления и другой организации, рассматривавшей обращение, указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного периода времени, такое обращение может быть поставлено на дополнительный контроль в администрации города, до ответа об окончательном решении вопроса.

7.4. Продление срока по обращениям, находящимся на особом контроле производится главой города.

7.5. Решение о постановке обращения на контроль вправе принять руководитель структурного подразделения администрации города.

7.6. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения письменных

обращений заявителей осуществляют сотрудники общего отдела, а так же ответственные лица, назначенные в соответствующих подразделениях.

7.7. Контроль за полнотой и качеством рассмотрения обращений заявителей осуществляют руководители структурных подразделений, который включает в себя проведение проверок (в том числе с выездом на место), выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

7.8. Текущий контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений заявителей осуществляется сотрудниками общего отдела путем проведения должностным лицом, ответственным за организацию работы по рассмотрению обращений граждан, проверок соблюдения и исполнения сотрудниками администрации настоящего Положения, иных нормативных правовых актов Российской Федерации и края.

7.9. Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается руководителями структурных подразделений администрации города.

8. Организация личного приема граждан

8.1. Организацию личного приема граждан осуществляют сотрудники общего отдела.

8.2. Прием граждан ведут глава городского поселения «Город Амурск», заместители главы городского поселения.

8.3. Запись на прием к главе городского поселения, заместителям главы администрации городского поселения осуществляют сотрудники общего отдела с 08.30 до 12.45 и с 14.00 до 17.00 (кроме выходных и праздничных дней).

8.4. Прием граждан в структурных подразделениях осуществляется по графикам, утвержденным главой городского поселения. Запись на прием, организация приема граждан и контроль за выполнением соответствующих поручений по карточкам приема обеспечивается этим подразделением.

Сведения о количестве принятых граждан в структурных подразделениях администрации города отражаются в ежеквартальных, годовых отчетах структурных подразделений.

8.5. На каждого гражданина, принятого главой городского поселения, заместителями главы администрации городского поселения, оформляется карточка личного приема установленного образца. Во время записи устанавливается кратность обращения гражданина в администрацию города. При повторных обращениях сотрудник общего отдела делает подборку всех имеющихся материалов по предыдущим обращениям и прикладывает их к карточке. Образец карточки учета приема граждан прилагается (приложение № 3).

8.6. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно

в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

8.7. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

8.8. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации города, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

8.10. При необходимости для рассмотрения поставленных гражданином вопросов на прием может быть приглашен (по договоренности) специалист соответствующего подразделения.

8.11. Запись на повторный прием к главе городского поселения осуществляется не ранее получения гражданином ответа на предыдущее обращение. Необходимость в записи на повторный прием определяется сотрудником общего отдела, исходя из содержания ответа, полученного на предыдущем приеме.

8.12. О гражданах, обратившихся в общий отдел за разъяснением или консультацией и не требующих приема главой городского поселения или заместителями администрации городского поселения, сотрудники общего отдела делают отметку в журнале учета посетителей.

8.13. Предварительную запись на личный прием к заместителям главы администрации городского поселения и проработку вопросов к личному приему осуществляют сотрудники общего отдела.

8.14. Заместитель главы администрации городского поселения может приглашать на прием специалистов подведомственных ему структурных подразделений; создавать комиссии для проверки фактов, изложенных в обращениях; проверять исполнение ранее принятых ими решений по обращениям граждан; поручать рассмотрение обращения другим организациям, их должностным лицам в порядке ведомственной подчиненности, кроме органов и должностных лиц, решения и действия (бездействие) которых обжалуются, и принимать решение о постановке на контроль обращения гражданина.

8.15. В ходе приема заместитель главы администрации городского поселения, ведущий прием, уведомляет гражданина о том, кому будет поручено рассмотрение его обращения и откуда он получит ответ.

8.16. После завершения личного приема согласно поручениям заместителей главы администрации городского поселения сотрудники общего отдела оформляют поручение в установленном порядке в СЭД ХК,

8.17. Контроль за сроками поручений по устному обращению с личного приема главой городского поселения и заместителями главы администрации городского поселения осуществляют сотрудники общего

отдела.

8.18. По просьбе гражданина, оставившего свои документы главе городского поселения или заместителям главы администрации городского поселения, ему выдается расписка с указанием даты приема обращения, количества принятых листов и сообщается телефон для справок по обращениям.

8.19. Поступившие ответы о принятых мерах по реализации поручений по обращениям граждан с личного приема направляются на ознакомление главе городского поселения или заместителям главы администрации городского поселения, осуществляющим прием. Если по представленным материалам не поступает дополнительных поручений, рассмотрение заявления считается завершенным. После направления ответа заявителю ответственный исполнитель в течение двух дней направляет отчет об исполнении резолюции в СЭД ХК».

9. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения

9.1. В любое время с момента регистрации обращения заявитель 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.

9.2. Справочную работу по рассмотрению обращений граждан и организаций ведет общий отдел администрации.

9.3. Справки по вопросам рассмотрения обращений заявителей предоставляются сотрудниками общего отдела при личном обращении или посредством справочного телефона.

9.4. Справки предоставляются по следующим вопросам:

- о получении обращения и направлении его на рассмотрение в структурное подразделение;
- об отказе в рассмотрении обращения;
- о продлении срока рассмотрения обращения;
- о результатах рассмотрения обращения;
- о деятельности специалистов администрации по запросам.

9.5. Телефонные звонки от заявителей по вопросу получения справочной информации по рассмотрению обращений принимаются ежедневно с 09.00 до 12.45 часов и с 14.00 до 17.00 часов, кроме выходных и праздничных дней, в рабочий день, непосредственно предшествующий нерабочему праздничному дню день – с 09.00 до 12.45 часов и с 14.00 до 16.00 часов.

9.6. При получении вопроса по телефону сотрудник общего отдела:

- называет наименование структурного подразделения, в которое позвонил гражданин;
- предлагает абоненту представиться;
- выслушивает и уточняет при необходимости суть вопроса;

- вежливо, корректно и лаконично дает ответ по существу вопроса;
- при невозможности в момент обращения ответить на поставленный вопрос предлагает обратившемуся с вопросом гражданину перезвонить в конкретный день и определенное время, к назначенному сроку работник подготавливает ответ.

9.7. Во время разговора сотрудники общего отдела должны произносить слова четко, избегать "параллельных разговоров" с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. Время разговора не должно превышать 10 минут.

9.8. Общий отдел ежеквартально и по итогам года готовит информационно-аналитические и статистические материалы о рассмотрении обращений заявителей и предоставляет их главе городса.

10. Обжалование решений, принятых по обращению

Граждане вправе обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в соответствии с законодательством Российской Федерации.
