



РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ
Кемеровская область - Кузбасс
город Междуреченск
Администрация Междуреченского городского округа

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 26.06.2023 № 1664-н

Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан в администрации Междуреченского городского округа

В целях совершенствования порядка, повышения эффективности работы с обращениями граждан в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», руководствуясь Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Постановлением Губернатора Кемеровской области - Кузбасса от 22.02.2023 №18-пг «Об утверждении Положения о порядке организации работы с обращениями граждан», Уставом муниципального образования «Междуреченский городской округ Кемеровской области – Кузбасса»:

1. Утвердить Положение о порядке организации рассмотрения обращений граждан в администрации Междуреченского городского округа согласно приложению.

2. Постановление администрации Междуреченского городского округа от 19.12.2019 № 2919-п «Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан в администрации Междуреченского городского округа» признать утратившим силу.

3. Отделу информационных технологий управления по обеспечению хозяйственной деятельности администрации Междуреченского городского округа (Васильева Н.В.) обеспечить размещение данного постановления на официальном сайте администрации Междуреченского городского округа.

4. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы Междуреченского городского округа - руководителя аппарата Лощену Н.А.

Глава Междуреченского
городского округа

С.В. Перепилищенко

Приложение
к постановлению администрации
Междуреченского городского округа
от 26.06 2023 № 1664-п

**ПОЛОЖЕНИЕ
О ПОРЯДКЕ ОРГАНИЗАЦИИ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ
ГРАЖДАН В АДМИНИСТРАЦИИ МЕЖДУРЕЧЕНСКОГО
ГОРОДСКОГО ОКРУГА**

1. Общие положения

1.1. Положение о порядке организации работы с обращениями граждан (далее - Положение) устанавливает порядок рассмотрения обращений граждан главой Междуреченского городского округа, заместителями главы Междуреченского городского округа, руководителями структурных подразделений администрации Междуреченского городского округа, уполномоченными лицами, определяет единый подход к организации работы с обращениями граждан, контроля за соблюдением порядка их рассмотрения и ведения делопроизводства по обращениям.

1.2. Положение разработано на основании Федерального закона от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Федеральный закон №59-ФЗ).

Понятия и термины, используемые в настоящем Положении, применяются в значениях, определенных в Федеральном законе №59-ФЗ.

1.3. В соответствии с компетенцией и в пределах полномочий главой Междуреченского городского округа, заместителями главы Междуреченского городского округа, руководителями структурных подразделений администрации Междуреченского городского округа, уполномоченными лицами рассматриваются индивидуальные и коллективные обращения граждан, включая обращения объединений граждан, поступившие в письменной форме и в форме электронного документа, в устной форме в ходе приема граждан (в том числе выездных приемов граждан), по «телефону обращений» к главе Междуреченского городского округа, в ходе «Прямого эфира» главы Междуреченского городского округа, на «прямые телефонные линии» заместителей главы Междуреченского городского округа, руководителей структурных подразделений администрации Междуреченского городского округа, начальников управлений и отделов администрации Междуреченского городского округа, по телефону в отдел приема граждан администрации Междуреченского городского округа, по «телефону доверия» администрации Междуреченского городского округа (далее-обращения).

1.4. Обращениями в форме электронного документа являются обращения, направленные с использованием информационного ресурса «Виртуальная приемная», размещенного на официальном сайте администрации Междуреченского городского округа или направленные на электронные адреса администрации Междуреченского городского округа.

1.5. Учет и организационное обеспечение рассмотрения обращений, поступивших в адрес администрации Междуреченского городского округа, главы администрации Междуреченского городского округа и заместителей главы администрации Междуреченского городского округа, осуществляется отделом приема граждан администрации Междуреченского городского округа (далее - отдел приема граждан).

1.6. При рассмотрении обращений не допускается разглашение персональных данных граждан, сведений, содержащихся в обращениях, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

Не является разглашением персональных данных граждан и сведений направление обращения в орган или должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов.

2. Регистрация обращения

2.1. Письменные обращения и обращения в форме электронного документа, поступившие в администрацию Междуреченского городского округа, регистрируются в течение 3 дней с момента поступления в системе электронного документооборота.

В случае поступления письменного обращения менее чем за один час до окончания рабочего времени в день, предшествующий праздничным или выходным дням, его регистрация производится в первый рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

В случае если обращение в форме электронного документа поступило после окончания рабочего дня, датой его поступления считается следующий рабочий день.

В случае если в течение рабочего дня от гражданина поступило несколько обращений в форме электронного документа одного и того же содержания и одному и тому же адресату (дубликаты), то осуществляется регистрация только первого обращения и делается отметка о количестве дубликатов.

Устные обращения регистрируются в системе электронного документооборота в день их поступления с указанием даты и способа (канала) поступления.

2.2. На обращение формируется регистрационная карточка обращения, в которой фиксируется информация об обращении (ФИО - заявителя, адрес, контактный телефон, вид и тип обращения, социальное положение

заявителя, краткое содержание обращения (согласно классификатору с указанием кода и темы).

2.3. Регистрационный номер обращения состоит из уникального кода органа местного самоуправления, утвержденного Правительством Кузбасса и порядкового номера.

2.4. Зарегистрированное в установленном порядке обращение передается для рассмотрения главе Междуреченского городского округа или заместителю главы Междуреченского городского округа, либо уполномоченному лицу.

2.5. Не допускается передавать на рассмотрение незарегистрированное обращение.

3. Порядок рассмотрения и направления письменных обращений

3.1. Глава Междуреченского городского округа или заместитель главы Междуреченского городского округа, либо уполномоченное лицо предварительно рассматривает обращение в срок не более 3 рабочих дней с даты регистрации и принимает решение о порядке рассмотрения каждого вопроса, содержащегося в обращении, в соответствии с частью 2 статьи 1 Федерального закона №59-ФЗ.

3.2. Результатом предварительного рассмотрения является вынесение резолюции (поручения) и (или) подписание исходящих документов по поручению.

3.3. В случае если вопрос, поставленный в обращении, не относится к компетенции администрации Междуреченского городского округа или его должностных лиц, то обращение в течение 7 дней со дня регистрации направляется в соответствующий государственный орган, соответствующим должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина о переадресации его обращения.

3.4. В случае если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, других органов местного самоуправления или должностных лиц, копии обращений в течение 7 дней со дня регистрации направляются в соответствующие государственные органы, другие органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов, с уведомлением гражданина о переадресации его обращения.

3.5. В случае поступления повторного (неоднократного) обращения решение о направлении его на рассмотрение принимается с учетом причин, вызвавших повторное (неоднократное) обращение, в том числе требований части 6 статьи 8 Федерального закона № 59-ФЗ.

Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же гражданина по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или

гражданин не согласен с принятым по его обращению решением.

Неоднократными считаются обращения, поступившие от одного и того же гражданина по одному и тому же вопросу после завершения рассмотрения первичного и повторного обращений.

Обращения одного и того же гражданина по одному и тому же вопросу, поступившие в том числе из иных органов до истечения срока рассмотрения первичного обращения, считаются дублирующими и направляются на рассмотрение с учетом рассмотрения первичного обращения.

3.6. Обращение, содержащее жалобу, рассматривается с учетом требования части 6 статьи 8 Федерального закона № 59-ФЗ, запрещающего направлять указанное обращение на рассмотрение в орган (учреждение) или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

3.7. В случае поступления в администрацию Междуреченского городского округа обращения, в котором обжалуется решение, действие (бездействие) конкретного должностного лица, принимается одно из следующих решений:

направить жалобу вышестоящему лицу органа, которое в порядке подчиненности может рассмотреть данную жалобу;

в соответствии с пунктом 2 части 1 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ запросить у органа или должностного лица, решение или действие (бездействие) которых обжалуется, необходимые для рассмотрения жалобы и подготовки на нее ответа документы и материалы; в ответе гражданину дополнительно разъяснить порядок обжалования соответствующего решения или действия (бездействия) в суде;

направить жалобу вышестоящему должностному лицу, в вышестоящий орган либо в надзорный орган для рассмотрения в административном порядке;

в связи с невозможностью направления жалобы на рассмотрение в орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, вернуть жалобу гражданину в течение 7 дней со дня регистрации с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суде.

3.8. В случае принятия обращения к рассмотрению по существу поставленного вопроса должностное лицо администрации Междуреченского городского округа, ответственное за рассмотрение:

обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, при необходимости с выездом на место и (или) с участием гражданина, направившего обращение;

в случае необходимости делает запрос документов и материалов, в том числе в электронной форме, необходимых для рассмотрения обращения (далее - запрос), в других органах, у иных должностных лиц и организаций;

дает письменный ответ гражданину по существу поставленных в

обращении вопросов.

Рассмотрение неоднократных обращений, в том числе содержащих обжалование действий (бездействия) должностных лиц в связи с рассмотрением предыдущих обращений либо принятого решения по результатам рассмотрения предыдущих обращений, осуществляется в случае необходимости комиссионно либо с выездом на место и (или) с участием гражданина.

3.9. Результатом рассмотрения обращения по существу поставленного вопроса является направление письменного ответа гражданину.

Ответ должен соответствовать требованиям нормативных правовых актов Российской Федерации и содержать:

информацию по существу поставленного в обращении вопроса;
информацию о принятом решении;

информацию о принятых мерах при подтверждении фактов, изложенных в жалобе.

Ответ на обращение подписывает глава Междуреченского городского округа или заместитель главы Междуреченского городского округа, либо уполномоченное лицо.

Допускается направление одного общего ответа на несколько обращений гражданина по одному и тому же вопросу, поступивших в пределах рассмотрения первого обращения. При этом срок рассмотрения исчисляется с даты регистрации первого обращения и в тексте ответа указываются реквизиты всех обращений, на которые дается ответ.

3.10. Если поручение по обращению дано нескольким исполнителям, а ответственный исполнитель не выделен, то работу по рассмотрению осуществляет каждый исполнитель, указанный в резолюции главы Междуреченского городского округа, заместителей главы Междуреченского городского округа.

3.11. Не разрешается передавать обращения из одного структурного подразделения в другое, минуя отдел приема граждан.

3.12. Обращения граждан после их рассмотрения исполнителями возвращаются в отдел приема граждан со всеми относящимися к ним материалами для централизованного формирования дел и ведения архива. В дело требуются подлинники обращений вместе с ответами о результатах рассмотрения обращений граждан.

3.13. Хранение дел у исполнителей запрещается.

4. Работа с отдельными видами обращений

4.1. Запросы депутатов (далее по тексту - депутатский запрос).

Информация о поступивших запросах депутатов в обязательном порядке доводится до сведения главы Междуреченского городского округа или его заместителей. Их рассмотрение ставится на контроль.

При работе с запросами депутатов регистрация оформляется следующим образом:

- в графе «Ф.И.О.» первыми пишутся фамилия и инициалы гражданина обратившегося с просьбой к депутату, а затем - фамилия и инициалы депутата;
- в графе «Адрес» отмечается место жительства или работы гражданина, обратившегося с просьбой к депутату;
- в графе «Краткое содержание» указывается, что депутат направляет на рассмотрение письмо гражданина и излагается аннотация обращения.

Ответы на депутатские запросы подписываются главой Междуреченского городского округа или его заместителями.

4.2. Обращения граждан, поступившие в администрацию Междуреченского городского округа из вышестоящих инстанций рассматриваются в соответствии с Федеральным законом №59-ФЗ и настоящим Положением.

Обращения граждан, поступившие из Администрации Президента Российской Федерации, Правительства Российской Федерации, Правительства Кузбасса в обязательном порядке ставятся на особый контроль и рассматриваются в соответствии с Федеральным законом №59-ФЗ и настоящим Положением.

4.3. Если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или адрес по которому должен быть направлен ответ, ответ автору обращения не дается.

Непосредственным исполнителем обращения готовится служебная записка о результатах рассмотрения обращения на имя главы Междуреченского городского округа либо заместителя главы Междуреченского городского округа, который принимает решение о завершении работы с обращением.

В случае если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

4.4. В случае если в письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, гражданину в течение 7 дней направляется уведомление об оставлении его обращения без ответа по существу поставленных в нем вопросов и о недопустимости злоупотребления правом на обращение.

Дополнительно может быть принято решение о направлении копии обращения в органы прокуратуры для рассмотрения вопроса о возбуждении дела об административном правонарушении по обращению, содержащему оскорбления, выраженные в неприличной форме, непристойную лексику и фразеологию, оскорбляющую общественную мораль и нарушающую нормы

общественных приличий, в органы внутренних дел для организации проверки по факту угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица либо членов его семьи, о чем сообщается гражданину, направившему обращение.

4.5. При рассмотрении обращения, содержащего вопросы, ответ на которые не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину сообщается о невозможности дать ему ответ по существу поставленного вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

4.6. При подготовке ответа на повторное (неоднократное) обращение, содержащее вопрос, на который гражданину был направлен письменный ответ по существу на ранее направленное обращение, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо вправе предупредить гражданина о прекращении переписки в случае поступления от него в последующем обращения по данному вопросу, не содержащего новых доводов и обстоятельств.

4.7. В случае рассмотрения обращения, содержащего вопрос, на который гражданину неоднократно направлялись письменные ответы по существу на ранее направленные в один и тот же орган или одному и тому же должностному лицу обращения, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, глава Междуреченского городского округа или заместитель главы Междуреченского городского округа, на основании оценки объективности и всесторонности рассмотрения предыдущих обращений гражданина, вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. При этом гражданин уведомляется о принятом решении.

4.8. В случае поступления от гражданина обращения, содержащего вопрос, по которому ранее прекращена переписка, и при отсутствии в нем новых доводов и обстоятельств, ему направляется в течение 7 дней уведомление о ранее принятом решении о прекращении переписки по поставленному в обращении вопросу с указанием исходящего регистрационного номера и даты ответа о прекращении переписки.

4.9. В случае поступления обращения, текст которого не поддается прочтению либо не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению для рассмотрения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения уведомляется гражданин, направивший обращение.

В соответствии с настоящим пунктом не подлежит рассмотрению по существу либо направлению для рассмотрения в иной орган сообщение, по

форме и (или) иным признакам не соответствующее требованиям, которые предъявляются к письменным обращениям, в том числе электронное сообщение, в котором содержатся только фото- и (или) видеоматериалы, ссылки на интернет-ресурсы, резюме и не изложена суть заявления, предложения или жалобы в текстовом формате.

4.10. В случае если гражданином устранены причины, по которым не мог быть дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, и направлено обращение, отвечающее установленным требованиям, оно регистрируется и рассматривается как первичное.

4.11. В случае поступления обращения, в котором обжалуется судебное решение, гражданину в течение 7 дней со дня регистрации обращения направляется ответ с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

4.12. В случае поступления в течение срока рассмотрения обращения заявления гражданина о прекращении рассмотрения обращения, оно регистрируется в установленном порядке и направляется для принятия решения должностному лицу, осуществляющему рассмотрение обращения по существу вопроса.

В случае принятия должностным лицом решения о прекращении рассмотрения обращения по существу вопроса, гражданин уведомляется о принятом решении.

5. Сроки рассмотрения обращений

5.1. Срок рассмотрения обращений исчисляется в календарных днях. В случае если окончание срока рассмотрения приходится на нерабочий день, контрольный срок устанавливается на предшествующий ему рабочий день.

5.2. Обращение, поступившее в администрацию Междуреченского городского округа в соответствии с компетенцией и принятое к рассмотрению, рассматривается в течение 30 дней с даты регистрации.

Должностным лицом, предварительно рассмотревшим обращение, может быть установлен сокращенный срок рассмотрения обращения, о чем указывается в резолюции.

Окончанием срока рассмотрения обращения считается дата направления ответа гражданину.

5.3. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ, администрация Междуреченского городского округа вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней с уведомлением гражданина не позднее истечения первоначального контрольного срока.

Решение о продлении срока рассмотрения обращения принимает должностное лицо, вынесшее резолюцию (поручение) по рассмотрению обращения, на основании служебной записки непосредственного

исполнителя.

5.4. Сроки, установленные Федеральным законом № 59-ФЗ для рассмотрения и переадресации обращений, направления уведомлений и ответов гражданам применительно к обращениям, рассматриваемым должностными лицами, исчисляются с даты регистрации в отделе приема граждан администрации Междуреченского городского округа .

5.5. Письменные обращения, обращения поступившее на личном приеме, в устной форме и на выездном приеме в адрес главы администрации Междуреченского городского округа и поставленные на особый контроль, рассматриваются в течение 15 дней с даты регистрации в отделе приема граждан.

6. Направление ответов и уведомлений гражданам

6.1. Регистрация ответов и уведомлений гражданам осуществляется в системе электронного документооборота. Регистрационные номера ответов состоят из уникального кода администрации Междуреченского городского округа, порядкового номера и числового префикса, обозначающего вид исходящего документа по обращению.

6.2. Ответ на обращение оформляется на соответствующем бланке администрации Междуреченского городского округа, содержит дату, регистрационный номер, наименование должности лица, подписавшего ответ, его инициалы, фамилию, подпись (электронную подпись), а также фамилию, инициалы, телефон непосредственного исполнителя в соответствии с требованиями инструкции по делопроизводству.

В адресной части бланков ответов (уведомлений) указываются фамилия и инициалы гражданина, его почтовый и (или) электронный адрес в соответствии с формой направляемого ответа.

6.3. Ответ на обращение, поступившее в письменной форме, направляется в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

При направлении гражданину ответа, подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью, по почтовому адресу направляется ответ, распечатанный на бумажном носителе, содержащий визуализацию штампа электронной подписи.

Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется по адресу электронной почты, указанному в обращении. Ответ направляется в форме электронного документа, подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью, либо в виде электронного образа документа, получаемого путем сканирования письменного ответа.

В случае если гражданин в обращении, поступившем в форме электронного документа, выразил просьбу о направлении ответа на почтовый адрес, в адресной части бланка ответа дополнительно указывается почтовый адрес. В случае если гражданин в письменном обращении указал адрес

электронной почты для направления ответа, в адресной части бланка ответа дополнительно указывается адрес электронной почты.

7. Организация личного приема граждан

7.1. Личный прием граждан в администрации Междуреченского городского округа проводится в приемной граждан по адресу: г. Междуреченск, проспект Строителей, 18 кабинет № 1; телефоны для получения информации по вопросам организации личного приема: 8(38475) 2-75-04, 2-03-02. Проведение личного приема главы Междуреченского городского округа осуществляется по согласованию, в администрации Междуреченского городского округа по адресу проспект Строителей, 20 а (кабинет № 312) либо в приемной граждан по адресу: г. Междуреченск, проспект Строителей, 18 кабинет № 1.

7.2. Личный прием граждан в администрации Междуреченского городского округа осуществляют глава Междуреченского городского округа, его заместители, а также, по необходимости, руководители структурных подразделений администрации Междуреченского городского округа согласно графику приема. По поручению главы Междуреченского городского округа, либо при отсутствии должностного лица уполномочены проводить личный прием граждан: начальник правового управления Междуреченского городского округа (при отсутствии его заместитель) и начальник отдела приема граждан администрации Междуреченского городского округа.

7.3. График приема граждан в администрации Междуреченского городского округа размещен на официальном сайте администрации Междуреченского городского округа и на стенде в фойе отдела приема граждан (проспект Строителей, 18).

7.4. Запись на прием заместителей главы Междуреченского городского округа осуществляют сотрудники отдела приема граждан по паспорту гражданина РФ либо иному документу, удостоверяющему личность.

7.5. Запись на прием заместителей главы Междуреченского городского округа осуществляется с учетом их компетенции и курируемой сферы деятельности, в рабочем порядке ежедневно и заканчивается за час до проведения приема.

7.6. Запись на прием к главе Междуреченского городского округа осуществляется в день приема уполномоченными лицами, начинается за три часа до начала приема и заканчивается за полчаса до проведения приема.

7.7. К работе по организации личного приема привлекаются ответственные специалисты заместителей главы Междуреченского городского округа.

7.8. Гражданину может быть отказано в проведении личного приема в случае, если:

у гражданина отсутствует документ, удостоверяющий его личность;
гражданин имеет явные признаки наркотического, токсического или

алкогольного опьянения либо находится в состоянии повышенной поведенческой активности с явными признаками агрессии.

В случае если гражданин совершает в приемной граждан действия, представляющие непосредственную угрозу для его жизни, жизни и здоровья окружающих, сотрудники приемной граждан имеют право вызвать сотрудников полиции и (или) работников скорой медицинской помощи.

7.9. Правом на первоочередной прием в дни и часы, установленные для приема граждан, имеют:

ветераны и инвалиды Великой Отечественной войны;

ветераны и инвалиды боевых действий;

инвалиды I и II групп и их законные представители;

дети-инвалиды и их законные представители;

отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

Во время проведения приема при отсутствии граждан, указанных в настоящем пункте, в первоочередном порядке могут быть приняты граждане с учетом отдаленности места жительства при наличии билета на обратный путь, а также прибывшие на прием с детьми в возрасте до 3 лет.

Граждане, прибывшие на личный прием без записи, могут быть приняты должностным лицом с его согласия и с учетом времени приема.

7.10. Во время личного приема гражданин устно излагает свое обращение.

7.11. Личный прием граждан осуществляется по предъявлении документа, удостоверяющего личность.

На граждан, прибывших на прием к должностным лицам, указанным в пункте 7.2 настоящего Положения, перед началом приема сотрудником приемной граждан заполняется карточка личного приема на бумажном носителе, в которую вносится дата и время приема, фамилия, имя, отчество (при наличии), адрес регистрации гражданина (на основании документа, удостоверяющего личность), адрес фактического проживания, адрес для направления письменного ответа, номер телефона (при наличии), должность, фамилия и инициалы должностного лица, осуществляющего прием.

Карточка личного приема регистрируется в отделе приема граждан в соответствии п.2 данного Положения. Указываются результаты рассмотрения, либо резолюция лица, ведущего прием, с поручением исполнителю. При необходимости, предлагается изложить суть вопроса в письменном виде. Письменное заявление в этом случае регистрируется и рассматривается в установленном порядке, только при этом в карточке делается отметка «оставлено заявление», его номер и дата регистрации.

7.12. Копия карточки личного приема гражданину не выдается.

7.13. При повторных обращениях подбираются имеющиеся материалы по делу гражданина (карточка приема, архивный материал).

7.14. При необходимости для рассмотрения поставленных гражданином вопросов на прием может быть приглашен специалист соответствующего

структурного подразделения администрации Междуреченского городского округа.

7.15. Если в устном обращении содержатся факты и обстоятельства, не требующие дополнительных проверок, ответ с согласия гражданина дается устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема. В остальных случаях гражданину направляется письменный ответ по существу поставленных им вопросов.

В ходе личного приема должностным лицом гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, о чем делается запись в карточке приема.

7.16. В случае если решение вопроса, поставленного в ходе личного приема, не входит в компетенцию должностного лица, осуществляющего личный прием, гражданину разъясняются причины, по которым вопрос не может быть разрешен в процессе приема, разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

7.17. Ежедневно прием граждан осуществляют сотрудники отдела приема граждан. В ходе приема оказывают гражданам информационно-консультативную помощь, разъясняют положения законодательства, регулирующего вопросы рассмотрения обращений, информируют о полномочиях, осуществляют предварительную запись на личный прием к заместителям главы Междуреченского городского округа.

В случае если вопросы, с которыми обращается гражданин, не относятся к компетенции должностных лиц, указанных в пункте 7.2 настоящего Положения, сотрудники приемной граждан рекомендуют гражданину, куда и в каком порядке следует обратиться.

В исключительных случаях начальник отдела приемной граждан вправе организовать личный прием должностным лицом из числа указанных в пункте 7.2 настоящего Положения в приемной граждан вне графика.

7.18. Гражданину может быть отказано в записи на личный прием к должностным лицам, указанным в пункте 7.2 настоящего Положения, по следующим основаниям:

решение поставленного им вопроса относится к компетенции иного государственного органа, органа местного самоуправления или иного должностного лица;

гражданин отказывается обозначить суть вопроса, с которым намерен обратиться на личном приеме;

по поставленному вопросу гражданину ранее давались мотивированные ответы и в ходе записи на личный прием он не приводит новых доводов, имеющих существенное значение для рассмотрения устного обращения;

вопрос не подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом № 59-ФЗ, а должен быть рассмотрен в порядке, установленном федеральными конституционными законами и федеральными

законами;

вопрос, обозначенный гражданином, рассматривается в судебном порядке, или гражданину отказано в решении его вопроса вступившим в законную силу решением суда;

у гражданина или его законного представителя, действующего на основании доверенности, отсутствуют документы, удостоверяющие его личность, либо у представителя гражданина отсутствует документ, дающий право представлять интересы этого гражданина.

7.19. В целях обеспечения защиты прав граждан ведение личного приема сопровождается видеозаписью, о чем граждан уведомляют информационные таблички, размещенные на видном месте в помещениях ожидания приема и приемной граждан.

7.20. Срок рассмотрения обращений поступивших на личном приеме устанавливается в соответствии с п.5 настоящего Положения.

7.21. Контроль за исполнением поручений по устным обращениям осуществляет отдел приема граждан.

8. Выездные приемы граждан

8.1. Выездные приемы главы Междуреченского городского округа и заместителей главы Междуреченского городского округа проводятся согласно графику утвержденному главой Междуреченского городского округа.

8.2. Требование по оформлению карточки личного выездного приема устанавливается в соответствии с п. 7.10 настоящего Положения.

8.3. Ответственные специалисты несут ответственность за правильность оформления и своевременную передачу в отдел приема граждан (в течение трех рабочих дней) карточек личного выездного приема и обращений, поступивших в ходе выездного личного приема граждан.

8.4. Срок рассмотрения обращений, поступивших в ходе личного выездного приема устанавливается в соответствии с п.5 настоящего Положения.

9. Рассмотрение отдельных видов устных обращений

9.1. Устные обращения граждан, поступившие по «телефону обращений» к главе Междуреченского городского округа, во время проведения «Прямого эфира» главой Междуреченского городского округа, по «телефону обращений» в отдел приема граждан, во время проведения «прямых телефонных линий» заместителями главы Междуреченского городского округа и руководителями структурных подразделений администрации Междуреченского городского округа, оформляются карточки приема граждан администрации Междуреченского городского округа установленного образца, в которых указывается дата приема, фамилия, имя,

отчество гражданина, почтовый адрес, контактный телефон, род занятий, краткое содержание просьбы, фамилия и должность того, кто проводит прием. Карточка личного приема регистрируется в отделе приема граждан в соответствии п.2 данного Положения.

9.2. Срок рассмотрения устных обращений устанавливается в соответствии с п.5 настоящего Положения.

10. Аналитическая и информационно-справочная работа

10.1. Аналитическая работа по работе с обращениями граждан ведется под руководством начальника отдела приема граждан.

10.2. Целью проведения анализа обращений граждан является выявление тенденций, типичности вопросов, затрагиваемых гражданином в обращениях, выработка выводов и предложений, направленных на устранение причин, порождающих жалобы населения или нарушение прав и интересов граждан, охраняемых законом, а также повышение эффективности функционирования исполнительных органов власти, совершенствование работы с письменными обращениями граждан и организации личного приема.

10.3. Специалисты по работе с обращениями граждан проводят анализ характера обращений граждан, хода рассмотрения письменных, устных, обращений поступивших в форме электронного документа и по телефону, составляют итоговые аналитические справки.

Ежемесячно к 1 числу месяца, следующего за отчетным, размещается на портале ССТУ.РФ отчет о результатах рассмотрения вопросов, содержащихся в поступивших обращениях, и принятых по ним мерах.

Ежеквартально к 1 числу месяца, следующего за отчетным, в Администрацию Правительства Кузбасса представляются статистические данные.

Аналитические справки и статистические сведения о результатах работы с обращениями граждан за полугодие направляются в Администрацию Правительства Кузбасса к 5 числу месяца, следующего за отчетным.

Аналитические справки и статистические сведения о результатах работы с обращениями граждан за год направляются в Администрацию Правительства Кузбасса согласно дате, указываемой управлением по работе с обращениями граждан Администрации Правительства Кузбасса .

10.4. По мере необходимости составляются аналитические справки по конкретным вопросам, поставленным в обращениях граждан.

10.5. Информационно-справочная работа в отделе приема граждан организуется с использованием автоматизированной поисковой системы (система электронного документооборота).

11. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан

11.1 Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, установленного Федеральным законом № 59-ФЗ и настоящим Положением, анализ содержания поступающих обращений осуществляют в пределах своей компетенции заместители главы Междуреченского городского округа, руководители структурных подразделений администрации Междуреченского городского округа либо уполномоченные лица.

11.2. Контроль осуществляется за соблюдением последовательности действий по рассмотрению обращений и сроков исполнения поручений по обращениям, полнотой и качеством рассмотрения вопросов обращений, принятием мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

11.3. Оценка полноты и качества рассмотрения обращений осуществляется при проверке представленных ответов на соответствие:

- своевременности рассмотрения обращения;
- всесторонности рассмотрения обращения;
- объективности рассмотрения обращения.

11.4. В случае если обращение было поставлено на контроль должностным лицом и ответ(ы) на него не удовлетворяют критериям объективности, всесторонности и правовой обоснованности, должностное лицо вправе принять решение о постановке обращения на дополнительный контроль с определением порядка и срока дальнейшего рассмотрения обращения.

В случае если в ответе гражданину указывается, что вопрос, поставленный в обращении, будет решен в течение определенного периода времени, такое обращение может быть поставлено в отделе приема граждан на дополнительный контроль, при этом в орган, рассмотревший обращение, направляется уведомление с указанием нового контрольного срока для информирования гражданина об окончательном решении вопроса.

11.5. Оценка принятых по обращению решений осуществляется в соответствии с единым порядком систематизации результатов рассмотрения обращений и принятых по ним мер, рекомендованным рабочей группой при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций:

«поддержано» - по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, принято решение о целесообразности предложения, обоснованности и удовлетворении заявления или жалобы;

«поддержано, в том числе меры приняты» - полное фактическое разрешение поставленного в обращении вопроса, то есть фактическая реализация предложения, фактическое удовлетворение заявления или жалобы в соответствии с принятым по результатам рассмотрения вопроса,

содержащегося в обращении, решением «поддержано»;

«разъяснено» - по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, принято решение об информировании по порядку реализации предложения или удовлетворения заявления или жалобы;

«не поддержано» - по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, принято решение о нецелесообразности предложения, о необоснованности и неудовлетворении заявления или жалобы;

«оставлено без ответа» - принято решение об оставлении обращения без ответа на основании части 1 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ и пункта 5.1 настоящего Положения;

«дан ответ автору» - ответ на вопрос, содержащийся в обращении, дан в соответствии с частью 7 статьи 8, частями 2-6 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ.

11.6 Обеспечение контроля за соблюдением порядка рассмотрения обращений, поступивших в администрацию Междуреченского городского округа, осуществляет отдел приема граждан в пределах своей компетенции в ходе учетно-контрольной обработки в системе электронного документооборота результатов рассмотрения обращений.

11.7. В рамках текущего контроля отдел приема граждан проводит мониторинг сроков исполнения поручений по обращениям, в упреждающем режиме направляет исполнителям напоминания по поручениям, срок рассмотрения которых истекает. При выявлении обращений, срок рассмотрения которых уже истек, информирует курирующего заместителя главы Междуреченского городского округа о нарушении исполнительской дисциплины.

12. Ответственность за нарушение порядка рассмотрения обращений граждан

12.1. Ответственность за соблюдение порядка рассмотрения обращений, установленного Федеральным законом № 59-ФЗ и настоящим Положением, в части обеспечения своевременного, объективного и всестороннего рассмотрения обращения, принятия по нему предусмотренных законодательством мер по восстановлению и защите прав граждан, соответствия подготовленного на обращение ответа требованиям законодательства и делопроизводства несут должностные лица, непосредственно обеспечивавшие рассмотрение обращения, их непосредственные руководители, должностные либо уполномоченные лица, подготовившие и (или) подписавшие ответ на обращение.

12.2. Должностные лица допустившие нарушения установленного порядка рассмотрения обращений, привлекаются к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Начальник отдела приема граждан
администрации Междуреченского
городского округа

О.С.Волик