



АДМИНИСТРАЦИЯ КАЧКАНАРСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА
ПОСТАНОВЛЕНИЕ

28.06.2019 № 639

г. Качканар

*Об утверждении Порядка работы с обращениями граждан
в Администрации Качканарского городского округа*

В целях совершенствования работы с обращениями граждан в Администрации Качканарского городского округа, в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» Администрация Качканарского городского округа

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить Порядок работы с обращениями граждан в Администрации Качканарского городского округа (далее - Порядок).
2. Уполномочить первого заместителя Главы Администрации Качканарского городского округа, заместителя Главы Администрации по социальным вопросам и начальника Управления стратегического развития на подписание ответов на обращения граждан в Администрацию Качканарского городского округа (далее – уполномоченные лица).
3. Разместить настоящее постановление на официальном сайте Качканарского городского округа.

Первый заместитель
Главы администрации
Качканарского городского округа



В.А. Румянцев

ПОРЯДОК РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В АДМИНИСТРАЦИИ КАЧКАНАРСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА

Раздел 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Настоящий Порядок работы с обращениями граждан в администрации Качканарского городского округа устанавливает порядок работы с обращениями граждан, поступающими в администрацию, Главе, заместителям Главы Администрации Качканарского городского округа, определяет сроки и последовательность действий при подготовке и направлении ответов на обращения граждан.

2. В настоящем Порядке используются следующие основные понятия:

1) обращения граждан - направленные в орган местного самоуправления или должностному лицу индивидуальные или коллективные предложения, заявления, жалобы, изложенные в письменной или устной форме:

а) письменные обращения граждан оформляются на бумажном или электронном носителе (распечатываются при направлении через информационные сети общего пользования) и содержат наименование и адрес органа или должностного лица, которым они адресованы, изложение существа обращения, сведения, по которым можно установить личность (личности) обратившихся граждан, адрес для ответа, дату составления обращения и личную подпись (подписи) обратившихся;

б) устные обращения граждан (в ходе личного приема, встреч с населением, по телефону) рассматриваются в тех случаях, когда изложенные в них факты и обстоятельства очевидны и не требуют дополнительной проверки, а личности обращающихся известны или установлены;

2) предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

3) заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного

самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

4) жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных действиями (бездействием) и решениями органов либо должностных лиц, другими гражданами прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

5) коллективные обращения граждан - обращения двух или более граждан, в том числе обращения, принятые на митингах и собраниях;

6) повторные обращения граждан - обращения, поступившие от одного и того же лица (группы лиц) по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек срок, установленный федеральным и областным законодательством для рассмотрения данного обращения, или обратившийся не согласен с принятым по его обращению решением;

7) должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в органе местного самоуправления.

3. Действие настоящего Порядка не распространяется на следующие обращения граждан:

1) запросы о представлении информации о деятельности Администрации, рассматриваемые в порядке, установленном Федеральным законом от 09 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

2) запросы о предоставлении государственных услуг, межведомственные запросы о предоставлении документов и информации, необходимых для предоставления государственных услуг, жалобы на нарушения порядка предоставления государственных услуг, иные документы, рассмотрение которых осуществляется в порядке, установленном Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

3) документы, связанные с заключением и реализацией гражданско-правовых договоров в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных нужд, рассматриваемые в порядке, установленном Федеральным законом от 05 апреля 2013 года № 44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд»;

4) уведомления о проведении публичных мероприятий, рассмотрение которых осуществляется в порядке, установленном Федеральным законом от

19 июня 2004 года № 54-ФЗ «О собраниях, митингах, демонстрациях, шествиях и пикетированиях».

5) запросы в архив;

6) иные обращения, в отношении которых законодательством Российской Федерации установлен специальный порядок рассмотрения.

4. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих исполнение Положения:

1) Конституция Российской Федерации;

2) Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

3) Федеральный закон от 22.10.2004 № 125-ФЗ «Об архивном деле в Российской Федерации»;

4) Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

5) Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

6) Государственный стандарт Российской Федерации ГОСТ Р 6.30-2003 «Унифицированные системы документации. Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов», утвержденный Постановлением Госстандарта Российской Федерации от 03.03.2003 № 65-ст «О принятии и введении в действие государственного стандарта Российской Федерации»;

7) Закон Свердловской области от 14.06.2005 № 52-ОЗ «Об административных правонарушениях на территории Свердловской области»;

8) Устав Качканарского городского округа.

5. С момента приема обращения гражданам предоставляются консультации, информация, сведения о прохождении процедур по рассмотрению его обращения при помощи телефона, информационных сетей общего пользования, электронной почты.

6. Информация (консультации) по вопросам исполнения Порядка предоставляются муниципальными служащими, обеспечивающими исполнение данного Положения:

1) Информация (консультации) предоставляются по вопросам:

а) требований к оформлению письменного обращения;

б) требований к заявителю, пришедшему на прием;

в) мест и графиков личного приема должностными лицами администрации для рассмотрения устных обращений;

г) порядка и сроков рассмотрения обращений;

д) порядка обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе исполнения Порядка;

2) Основными требованиями при консультировании являются:

а) компетентность;

б) четкость в изложении материала;

в) полнота консультирования;

3) Консультации предоставляются при личном обращении, с использованием средств массовой информации, информационных систем общего пользования (почты и телефонной связи, электронной почты).

4) Граждане в обязательном порядке информируются:

а) о должностных лицах, которым поручено рассмотрение обращения;

б) о переадресации обращения в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

в) о невозможности рассмотрения обращения с указанием оснований для этого;

г) о продлении сроков рассмотрения обращения с указанием оснований для этого.

7. Конечными результатами исполнения Порядка являются:

1) ответ на поставленные в обращении вопросы;

2) уведомление о переадресовании обращения в соответствующие органы или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

3) отказ в рассмотрении обращения.

Процедура исполнения Порядка завершается путем направления ответа или отказа по существу обращения заявителя и получения гражданином результата рассмотрения обращения в письменной или устной форме.

8. Аналитическая работа по обращениям граждан ведется отделом по социальной работе Администрации Качканарского городского округа во взаимодействии со всеми органами администрации, иными органами местного самоуправления.

Анализ поступивших обращений (характер обращений, статистические данные) проводится ежеквартально.

Раздел 2. ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ИСПОЛНЕНИЯ ПОЛОЖЕНИЯ ПО РАССМОТРЕНИЮ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

1. Информация о работе с обращениями граждан предоставляется:

1) непосредственно в здании администрации;

2) с использованием средств массовой информации, телефонной связи, электронного информирования;

3) посредством размещения в информационных системах общего пользования.

2. Место нахождения Администрации Качканарского городского округа:

624350, город Качканар, улица Свердлова, дом 8;

контактный телефон (телефон для справок): 8 (34341) 6 97 37;

факс: 8 (34341) 6 97 19;

адрес электронной почты: mail@kgo66.ru;

официальный сайт Администрации Качканарского городского округа:
<http://kgo66.ru>;

График работы:

Дни недели	Время приема обращений
понедельник, вторник, среда, четверг, пятница	8.00 - 12.30, 13.30 - 17.15 8.00 - 12.30, 13.30 - 16.00

Сведения о графике (режиме) работы Администрации сообщаются по телефонам для справок (консультаций), а также размещаются на официальном сайте Администрации.

Раздел 3. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ

Часть 1. ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ ДЕЙСТВИЙ ПРИ РАССМОТРЕНИИ ПИСЬМЕННОГО ОБРАЩЕНИЯ

Подготовка ответа на письменное обращение включает в себя следующие процедуры:

- а) прием и регистрация обращения;
- б) направление обращения должностному лицу;
- в) рассмотрение обращения;
- г) подготовка обоснованного ответа заявителю;
- д) оформление дела по обращению, хранение;

1. Прием и регистрация обращения.

1.1. Основанием является поступление обращения гражданина в администрацию. Обращение может поступить в администрацию городского округа одним из следующих способов:

- а) почтовым отправлением;
- б) посредством факсимильной связи;
- в) по электронной почте;
- г) через раздел «Обращения граждан» официального сайта;
- г) нарочным (либо лично).

1.2. Прием обращений осуществляется делопроизводителем МКУ «Административный исполнительный центр» (далее – делопроизводитель МКУ «АИЦ»).

1.3. Первичная обработка и регистрация обращений граждан (проверка правильности адресации корреспонденции, чтение, определение содержания вопросов обращения, формирование электронной базы данных обращений с присвоением регистрационного номера, проверка истории обращений гражданина) осуществляется делопроизводителем МКУ «АИЦ» в течение рабочего дня, но не более трех дней с момента поступления. Датой поступления считается дата, указанная в регистрационном штампе.

1.4. Регистрация обращений осуществляется с использованием системы «Обращения граждан». При регистрации в «журнал документов» электронной

базы данных системы «Обращения граждан» вносится следующая информация о поступившем обращении:

а) дата поступления обращения;

б) вид обращения (заявление, предложение, жалоба);

в) данные об обратившемся гражданине: фамилия, имя, отчество, категория заявителя, место его проживания (адрес);

г) данные о корреспонденте, направившем обращение, если таковой имеется, а также делается отметка о контроле, если корреспондент запрашивает информацию о результатах рассмотрения обращения;

д) тема (темы) обращения;

е) данные о наличии приложений.

Если обращение подписано двумя и более авторами, то обращение считается коллективным, о чем делается отметка в базе данных системы «Обращения граждан».

1.5. Все поступившие обращения подразделяются на следующие группы:

а) содержащие вопросы, которые не входят в компетенцию органов местного самоуправления;

б) содержащие вопросы, которые относятся к компетенции органов местного самоуправления;

в) содержащие вопросы, которые относятся к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц;

г) повторные обращения;

д) многократные обращения (три и более раз);

е) обращения, в которых содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем;

ж) обращения без подписи заявителя, но требующие ознакомления главы городского округа.

1.5.1. Все поступившие обращения проверяются на повторность. Повторные обращения граждан в обязательном порядке ставятся на контроль по исполнению поручений независимо от того, к компетенции какого органа относится рассмотрение поставленного вопроса. Обращения одного и того же автора по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока

рассмотрения, считаются первичными и рассматриваются в дополнение одновременно с первоначальным. Не считаются повторными обращения одного и того же автора, но по разным вопросам.

1.6. На стадии предварительной обработки поступивших обращений делопроизводитель отбирает обращения, которые не подлежат рассмотрению по существу вопросов согласно статье 11 Федерального закона № 59-ФЗ, в том числе:

а) обращения, содержащие нецензурные или оскорбительные выражения;

б) обращения, текст которых не поддается прочтению, или смысл которых не ясен;

в) обращения заявителей, с которыми прекращена переписка по поставленным вопросам, в том числе - многократные обращения (три и более раз) - по одному и тому же вопросу, по которому автору даны исчерпывающие ответы соответствующими компетентными органами;

г) обращения, в которых обжалуются судебные решения.

По первым трем названным группам обращений, не подлежащим рассмотрению, главный специалист отдела по социальной работе готовит письменное уведомление (разъяснение) заявителю с обоснованием отказа в рассмотрении обращения по существу вопросов и направляет его вместе с обращением Главе Качканарского городского округа (далее – Главе городского округа) или уполномоченным лицам на подпись. Подписанное уведомление в установленном порядке направляется заявителю в течение семи дней со дня регистрации обращения.

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

1.6.1. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается, обращение направляется Главе городского округа для ознакомления и списания «В дело».

1.6.2. 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.

1.6.3. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему

должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации, за исключением случаев, когда текст письменного обращения не поддается прочтению.

1.6.4. По многократным обращениям Глава городского округа (или уполномоченное лицо) на основании истории обращения рассматривает вопрос о обоснованности очередного обращения и о прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при одновременном наличии следующих условий:

а) в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно (два раза и более) давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями;

б) в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства.

Предложение о прекращении переписки с гражданином готовит главный специалист отдела по социальной работе, подписывает Глава городского округа (или уполномоченное лицо), затем в установленном порядке оно направляется заявителю.

1.7. Обращения, соответствующие предъявляемым к ним требованиям, направляются Главе городского округа (или уполномоченному лицу). Административное действие (направление обращения Главе городского округа (уполномоченному лицу) для первичного рассмотрения и оформления поручения-резолюции) не может превышать в общей сложности трех дней с момента поступления обращения.

2. Направление обращения должностному лицу администрации.

Основанием для начала административной процедуры является поступление зарегистрированного в установленном порядке обращения к главе городского округа.

2.1. Глава городского округа (или уполномоченное лицо) определяет:

а) относится ли к закрепленной за ним сфере деятельности рассмотрение поставленных в обращении вопросов;

б) относится ли решение поставленных в письменном обращении вопросов к компетенции одного или нескольких органов, или должностных лиц;

2.2. Глава городского округа (или уполномоченное лицо) по результатам ознакомления с текстом обращения, прилагаемыми к нему документами:

а) определяет исполнителей, характер, сроки действий и сроки рассмотрения обращения;

б) дает необходимые поручения, в том числе о рассмотрении обращения с выездом на место;

в) ставит исполнение поручений и рассмотрение обращения на контроль.

Решением Главы городского округа (или уполномоченного лица) является подписанные резолюция и сопроводительные письма о переадресации обращений для рассмотрения по существу вопросов:

2.3. Если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких органов местного самоуправления или должностных лиц, Глава городского округа (или уполномоченное лицо) указывает в своей резолюции наименования органов и должностных лиц, которым необходимо в порядке ведомственного взаимодействия направить копии обращения.

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

В случае невозможности направления жалобы на рассмотрение в орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, в соответствии с резолюцией Главы городского округа (или уполномоченного лица) должностное лицо - исполнитель обращения готовит письмо гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суде.

Письмо с решением о невозможности направления жалобы на рассмотрение в орган местного самоуправления или должностному лицу подписывается (в соответствии с резолюцией) и направляется гражданину в срок, не превышающий 3 дней.

2.5. По результатам рассмотрения обращений Главой городского округа (или уполномоченным лицом), главный специалист отдела по социальной работе:

а) вносит в базу данных системы «Обращения граждан» содержание резолюции, информацию о назначенном исполнителе (ответственном исполнителе и соисполнителях), отметку о постановке рассмотрения обращения на контроль, сроках исполнения поручений;

б) направляет копии обращения указанным в резолюции должностным лицам.

3. Рассмотрение обращения.

3.1. Основанием для начала административной процедуры является поступление обращения (с резолюцией Главы городского округа или уполномоченного лица и прилагаемыми документами) исполнителю.

По результатам рассмотрения предложения гражданину готовится ответ. Если предложение не принято, гражданин извещается о причинах, по которым его предложение не может быть принято, если принято, то в какой форме и в какие сроки оно будет реализовываться.

3.2. В процессе рассмотрения обращения по существу исполнитель вправе:

а) запросить дополнительную информацию в исполнительных органах государственной власти, отделах администрации, организациях города;

б) пригласить на личную беседу гражданина, запросить у него дополнительную информацию;

в) инициировать проведение проверки. Проведение проверки осуществляется в пределах полномочий по осуществлению внутреннего контроля (проверки правомерности либо неправомерности действий (бездействия) должностных лиц или органов местного самоуправления) или контрольно-надзорных полномочий в порядке, установленном действующим законодательством.

3.3. В случае необходимости получения дополнительной информации по вопросам, поставленным в обращении, в иных органах местного самоуправления, в органах государственной власти, организациях исполнителем подготавливается запрос.

Запрос подписывается Главой городского округа (или уполномоченным лицом), давшим поручение исполнителю по рассмотрению обращения. Запрос направляется в соответствующий орган государственной власти, иной орган местного самоуправления или организацию.

При подготовке ответа на запрос в обязательном порядке указываются реквизиты запроса, по которому подготовлена информация, сведения об обращении и запрашиваемая информация по вопросам обращения, а также сведения о причинах нарушения сроков (в случае нарушения сроков подготовки информации по запросу) или причинах невозможности предоставления запрашиваемой информации.

3.4. В случае необходимости получения дополнительной информации у гражданина, направившего обращение, уточнения обстоятельств, изложенных в обращении, определения мотивации, исполнитель может пригласить гражданина на личную беседу.

В случае отказа гражданина (или неявки при наличии подтверждения о приглашении гражданина предложенным способом в надлежащий срок) ответ на обращение подготавливается по существу рассмотренных вопросов с указанием на то, что недостаточность информации, обусловленная неявкой гражданина на личную беседу, может повлечь недостаточно детальное рассмотрение обращения. При этом в ответе на обращение перечисляются вопросы, факты и обстоятельства, по которым необходимо пояснение гражданина для всестороннего и полного разрешения вопросов, поставленных в обращении.

3.5. При рассмотрении обращения исполнитель применяет все предоставленные ему полномочия в соответствии с должностной инструкцией.

В случае недостаточности полномочий исполнителя (запрос информации, координация деятельности, согласование документов и др.) для всестороннего и полного решения вопросов, поставленных в обращении, оформление необходимых документов и совершение действий осуществляется через Главу городского округа (или уполномоченное лицо).

3.6. В случае необходимости исследования при рассмотрении обращения материалов и объектов, которые не могут быть истребованы или представлены по месту рассмотрения обращения, исполнитель с предварительного разрешения Главы городского округа (уполномоченного лица) выезжает по месту нахождения данных материалов или месту нахождения исследуемых объектов.

3.7. В случае если рассмотрение обращения поручено нескольким исполнителям, ответственный исполнитель определяет порядок и сроки подготовки ответа на обращение. Ответственный исполнитель осуществляет контроль за полнотой и правильностью подготовки материалов по обращению всеми соисполнителями и соблюдение ими установленных сроков. В случаях, когда поручение дается двум или нескольким лицам, равным по должности, основным исполнителем является лицо, указанное в поручении первым. Ему предоставляется право созыва соисполнителей и координация их работы. Основным исполнителем и соисполнителем вправе давать поручения в виде отдельных дополнительных резолюций лицам, непосредственно им подчиненным. Ответственный исполнитель формирует окончательный ответ по обращению при поступлении материалов от соисполнителей.

3.8. Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, то по решению Главы городского округа или уполномоченного лица (в соответствии с резолюцией) должностное лицо - исполнитель обращения готовит сообщение гражданину

о невозможности дать ответ по существу поставленного в обращении вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

3.9. Подготовленные по результатам рассмотрения обращений ответы должны соответствовать следующим требованиям:

а) ответ должен содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении (что, когда и кем сделано или будет делаться);

б) если просьба, изложенная в обращении, не может быть решена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена;

в) в ответе должно быть указано, кому он направлен, дата отправки, регистрационный номер обращения, фамилия, имя, отчество и номер телефона исполнителя;

г) ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, на обращение, поступившее в письменной форме. Кроме того, на поступившее обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона № 59-ФЗ на официальном сайте Качканарского городского округа в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

3.11. Глава городского округа (уполномоченное лицо), давший поручение:

а) рассматривает предоставленную информацию о рассмотрении обращения либо проект ответа;

б) дает поручения об исполнении действий, рекомендованных исполнителем в случае удовлетворения обращения гражданина;

в) в случае согласия с проектом ответа подписывает его;

г) определяет вид и порядок привлечения к ответственности лиц в случае установления при рассмотрении обращения фактов нарушения предписаний нормативных правовых актов, прав, свобод или законных интересов граждан;

д) при необходимости ставит рассмотрение обращения на дополнительный контроль.

3.12. Основанием для возврата Главой городского округа (уполномоченным лицом) проекта ответа на повторное рассмотрение может являться:

- а) оформление проекта ответа с нарушением установленной формы;
- б) противоречие выводов, изложенных исполнителем в проекте ответа, действующему законодательству;
- в) отсутствие полной информации по поставленным вопросам;
- г) необходимость дополнительного рассмотрения обращения по обстоятельствам, выявленным в ходе рассмотрения обращения;
- д) иные основания в соответствии с компетенцией органа местного самоуправления.

3.12.1. В случае возврата проекта ответа, исполнитель в зависимости от оснований возврата обязан:

- а) устранить выявленные нарушения;
- б) провести повторное (дополнительное) рассмотрение обращения по существу.

3.13. Решение об окончании рассмотрения обращения, поставленного на контроль, принимает Глава городского округа (или уполномоченное лицо).

Обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры, дан исчерпывающий письменный ответ гражданину. В этом случае Глава городского округа (или уполномоченное лицо) снимает обращение с контроля. Датой завершения рассмотрения обращения является дата подписи ответа заявителю Главой городского округа (уполномоченным лицом) или дата списания «В дело» материалов по обращению с копией ответа заявителю, полученного от исполнителя.

3.14. Подписанный ответ направляется гражданину в порядке делопроизводства. По желанию гражданина ответ на обращение может быть вручен ему лично, отправлен почтовым отправлением, по факсимильной связи, электронной почтой.

4. Оформление дела по обращению, хранение.

4.1. Исполнитель передает материалы рассмотрения обращения в отдел по социальной работе Администрации городского округа. При формировании дела по обращению гражданина подшиваются: обращение, все материалы по рассмотрению обращения, в том числе листы резолюций (поручения) и сопроводительные письма, поступившие ответы на запросы, справки,

служебные пояснительные записки исполнителей, копия ответа заявителю, контрольно-учетная карточка. Обращения граждан, ответы и копии ответов на них, документы, связанные с их рассмотрением, формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

4.1.1. Главный специалист отдела по социальной работе проверяет материалы дела по обращению, правильность внесения информации в базу данных системы «Обращения граждан», где делает отметку о поступлении дела на хранение.

4.1.2. Датой снятия с оперативного контроля является дата ответа заявителю, дата отправки ответа на запрос корреспондента. Процедура контроля результата рассмотрения обращения осуществляется при ознакомлении с ответом и списании «В дело».

4.2. Документы в делах располагаются в хронологическом порядке. Контрольно-регистрационные карточки рассмотренных обращений подшиваются к делу. Сформированные дела помещаются в специальные папки текущего архива и располагаются в них в соответствии с порядковыми номерами. Хранение рассмотренных обращений и материалов к ним обеспечивается в текущем архиве в течение 5 лет.

4.3. По истечении сроков хранения в текущем архиве соответствующие обращения и материалы их рассмотрения в соответствии с заключением экспертной комиссии администрации городского округа уничтожаются в установленном порядке либо передаются на государственное хранение.

Часть 2. ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ДЕЙСТВИЙ ПРИ ЛИЧНОМ ПРИЕМЕ ГРАЖДАН

5. Личный прием граждан по вопросам, отнесенным к компетенции администрации городского округа, осуществляется Главой Качканарского городского округа (далее - личный прием) или его заместителями.

6. Личный прием проводится Главой городского округа, его заместителями в соответствии с графиком личного приема граждан. График личного приема граждан размещается на официальном сайте городского округа в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

7. Организацию проведения личного приема обеспечивает главный специалист отдела по социальной работе администрации городского округа.

8. Запись на личный прием осуществляется по телефонам 8 (34341) 6 97 37, 6 97 12 или в кабинете 219 в соответствии с графиком работы Администрации Качканарского городского округа.

9. При записи гражданина на личный прием уточняется содержание вопроса, с которым он планирует обратиться. Также гражданин уведомляется

об обязанности предъявления при личном приеме документа, удостоверяющего личность.

10. Личный прием проводится в порядке очередности исходя из времени прибытия гражданина в приемную, с учетом установленных законодательством Российской Федерации прав на первоочередной прием и при предъявлении гражданином документов, удостоверяющих данное право.

11. С целью обеспечения защиты прав граждан проведение личного приема может сопровождаться аудио- и видеопротоколированием, о чем граждане уведомляются до начала личного приема.

12. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном для регистрации и рассмотрения письменных обращений.

13. Если в ходе личного приема выясняется, что решение вопросов, содержащихся в обращении гражданина, не входит в компетенцию Администрации городского округа, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

15. При изложении в устном обращении фактов и обстоятельств, которые являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на устное обращение с согласия заявителя может быть дан устно, о чем делается запись в регистрационной карточке личного приема. В остальных случаях, по существу поставленных в устном обращении вопросов в течение 30 дней со дня регистрации обращения дается письменный ответ.

16. Регистрацию карточек личного приема в СОГ обеспечивает делопроизводитель МКУ «АИЦ».

17. Если в указанное время гражданин не явился на личный прием, делается соответствующая запись в регистрационной карточке личного приема.

18. Гражданину отказывается в записи на личный прием в случае, если обратившийся находится в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, при проявлениях им агрессии либо неадекватного поведения.

19. Во время ведения приема граждан по личным вопросам Главой городского округа (или его заместителями) присутствует главный специалист отдела по социальной работе, который фиксирует поручения в контрольно-

регистрационной карточке, которые дает Глава городского округа (или его заместители) по рассматриваемым вопросам.

20. Общий срок исполнения действия зависит от сложности обращения и составляет не более 20 минут.

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

22. Глава городского округа (или его заместители) могут проводить выездные личные приемы граждан в территориальных подразделениях, общественных приемных, организациях, на предприятиях.

Все административные процедуры при проведении выездных личных приемов граждан должны соответствовать данному разделу Положения.

23. Подготовка письменного ответа.

23.1. После окончания личного приема главный специалист отдела по социальной работе проводит первичную обработку материалов приема граждан. В случае установления Главой городского округа или его заместителем в ходе личного приема необходимость подготовки письменного ответа на устное обращение, определяет исполнителя по подготовке письменного ответа и ставит обращение на контроль.

В случае необходимости должностное лицо, осуществляющее личный прием, оформляет резолюцию, в которой даются соответствующие поручения исполнителям по рассмотрению обращения.

23.2. Контроль за исполнением поручений, указаний, данных во время личного приема граждан, своевременностью и качеством исполнения поручений, данных в результате личного приема, возлагается на главного специалиста отдела по социальным вопросам.

23.3. В соответствии с резолюцией Главы городского округа (его заместителя) главный специалист отдела по социальной работе готовит и направляет исполнителям поручения с указанием сроков их рассмотрения, заполняя необходимые данные в электронной базе системы «Обращения граждан».

23.4. Подготовка письменного ответа, рассмотрение проекта ответа по обращению гражданина к Главе городского округа (его заместителям), направление ответа гражданину и оформление дела по обращению и его хранение осуществляется в соответствии с административными процедурами, изложенными в пунктах 3.2 - 4.3 части 1 раздела 3 настоящего Положения.

23.5. Ответы исполнителей по рассмотрению обращений граждан, обратившихся на личный прием, направляются на подпись Главе городского округа (или уполномоченному лицу).

Раздел 4. ПОРЯДОК И ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ ПОЛОЖЕНИЯ ПО РАССМОТРЕНИЮ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами и принятием решений, осуществляется должностными лицами, ответственными за организацию работы по исполнению Положения по рассмотрению обращений граждан.

2. Главный специалист отдела по социальной работе несет персональную ответственность за своевременную и правильную регистрацию обращений.

Исполнитель несет персональную ответственность за объективность и всесторонность рассмотрения обращения, соблюдение сроков рассмотрения обращения, своевременность продления сроков рассмотрения обращения, содержание подготовленного ответа.

При рассмотрении обращения несколькими исполнителями ответственность за своевременное и правильное исполнение поручений в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители. В случае равных по должности и не соподчинённых исполнителей, ответственность за подготовку сводного проекта ответа возлагается на исполнителя, указанного в резолюции (поручении) первым.

Ответственность за своевременное рассмотрение обращений, поступивших на личном приеме граждан, возлагается на должностных лиц, проводивших прием и исполнителей.

Персональная ответственность должностных лиц закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства.

3. Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения положений Федерального закона № 59-ФЗ, иных соответствующих нормативных правовых актов Российской Федерации, Свердловской области и данного Порядка.

4. Контроль за полнотой и качеством исполнения данного Порядка включает в себя выявление и устранение нарушений прав граждан, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения граждан, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

5. По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав граждан осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

6. В рамках контроля за соблюдением порядка рассмотрения обращений проводится не только мониторинг соблюдения сроков на всех этапах рассмотрения обращений граждан, но и анализ содержания поступающих обращений, принимаются меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

Приложение № 1
к Порядку работы с обращениями
граждан в администрации
Качканарского городского округа

Журнал учета устных обращений граждан

№ п/п	Дата приема	Ф.И.О. заявителя (социальное положение, льготная категория)	Адрес	Краткое содержание обращения	Исполнитель, срок исполнения, даты контроля	Краткое содержание резолуции

РЕКОМЕНДАЦИИ ПО СОСТАВЛЕНИЮ ОТВЕТА НА ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАН

Ответ на обращения граждан должен содержать три части:

1. Вводная.
2. Основная.
3. Заключительная.

Во вводной части указываются основные реквизиты обращения граждан:

- инициалы имени, отчества и фамилия заявителя;
- адрес заявителя (элементы почтового адреса указываются в последовательности, установленной правилами оказания услуг почтовой связи);
- обращение к заявителю;
- ссылка на регистрационный номер и дату регистрации обращения;
- краткое содержание вопросов обращения.

В основной части должно быть указано:

- какие конкретные меры приняты по каждому затронутому вопросу обращения (что сделано, кем, в какие сроки, чем подтверждено, дата выезда, участники.);
- каковы конкретные результаты проведенной работы.

Примерные формулировки:

«проведено», «организовано», «оказано», «выделено» и тому подобное.

В случае невозможности исполнения обращения в указанные сроки или неисполнения отдельных заданий обращения в ответе оформляется заключительная часть, в которой дается гарантия исполнения и указываются конкретные сроки исполнения.

Ответ подписывается Главой городского округа (или уполномоченным лицом). В левом нижнем углу указывается исполнитель ответа и его контактный телефон.