

**Глава муниципального образования
городской округ Лосино-Петровский**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 18.12.2009

№ 434

Об утверждении Регламента рассмотрения обращений граждан в администрации городского округа Лосино-Петровский в новой редакции

(в редакции постановлений от 29.11.2010 349, от 20.05.2011 № 119, от 17.10.2012 № 423)

В соответствии с Законом Московской области от 05.10.2006 № 164/2006-ОЗ «О рассмотрении обращений граждан» постановляю:

1. Утвердить Регламент рассмотрения обращений граждан в администрации городского округа Лосино-Петровский в новой редакции (приложение).

2. Признать утратившим силу постановление главы городского округа Лосино-Петровский от 03.08.2007 №247 «Об утверждении административного регламента рассмотрения обращений граждан в администрации городского округа Лосино-Петровский».

3. Опубликовать данное постановление в газете «Городские вести».

4. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на начальника управления делами Л.А.Селезнева.

Глава городского округа

Ю.В. Ерастов

РЕГЛАМЕНТ
РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В АДМИНИСТРАЦИИ
ГОРОДСКОГО ОКРУГА ЛОСИНО-ПЕТРОВСКИЙ

1. Общие положения

1.1. Настоящий Регламент рассмотрения обращений граждан в администрации городского округа Лосино-Петровский (далее - Регламент) разработан в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и ст. 32 Федерального закона от 06.10.2003 №131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации", Законом Московской области от 05.10.2006 № 164/2006-03 "О рассмотрении обращений граждан" (с изменениями, внесенными Законом Московской области от 22.12.2006 №242/2006-ОЗ, от 25.04.2007 № 55/2007-03, от 30.05.2008 № 77/2008-ОЗ, от 10.07.2009 № 84/2009-ОЗ), Уставом Московской области, Уставом городского округа Лосино-Петровский Московской области, устанавливает основные требования к организации рассмотрения обращений граждан в администрации городского округа Лосино-Петровский (далее - администрация городского округа), правила ведения делопроизводства по обращениям граждан, а также предусматривает ответственность за нарушение порядка и сроков рассмотрения обращений граждан.

1.2. В администрации городского округа рассматриваются обращения граждан (далее - обращения) по вопросам, находящимся в ведении муниципального образования "Городской округ Лосино-Петровский Московской области", в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными законами и законами Московской области.

1.3. Рассмотрение обращений производится главой городского округа, его заместителями и руководителями структурных подразделений администрации городского округа, которые в пределах их полномочий вправе:

1.3.1. Приглашать обратившихся граждан для личной беседы.

1.3.2. В случае необходимости в установленном законодательством порядке запрашивать дополнительные материалы и получать объяснения у обратившихся граждан и иных юридических и физических лиц.

1.3.3. Привлекать в установленном порядке переводчиков и экспертов.

1.3.4. Создавать комиссии для проверки фактов, изложенных в обращениях, с выездом на место.

1.3.5. Проверять исполнение ранее принятых ими решений по обращениям граждан.

1.3.6. Поручать рассмотрение обращений другим организациям, их должностным лицам в порядке ведомственной подчиненности и контролировать ход рассмотрения обращений, за исключением случаев, установленных законодательством.

1.4. Делопроизводство по обращениям граждан осуществляет управление делами администрации городского округа (далее — управление делами).

1.5. Все работники администрации городского округа, работающие с обращениями, несут ответственность за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов, связанных с их рассмотрением. Сведения, содержащиеся в обращениях,

могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, работающего с обращениями.

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

1.6. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении обращения временно замещающему его работнику. При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения работнику, ответственному за делопроизводство.

2. Порядок информирования об исполнении функции по рассмотрению обращений граждан

2.1. Информация о порядке исполнения функции по рассмотрению обращений граждан предоставляется:

- непосредственно в структурных подразделениях администрации городского округа;
- с использованием средств телефонной связи, электронного информирования и электронной техники;
- посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет), публикации в средствах массовой информации.

2.2. Сведения о местонахождении администрации городского округа, полный почтовый адрес администрации, контактные телефоны, телефоны для справок, требования к обращению в письменной форме или в форме электронного документа размещаются:

- в средствах массовой информации;
- на сайте администрации городского округа;
- на информационном стенде в месте приема обращений граждан в письменной форме или в форме электронного документа.

2.3. Информация об установленных для личного приема граждан днях и часах, контактных телефонах для справок сообщается по телефонам для справок и размещается:

- в средствах массовой информации;
- на сайте администрации городского округа;
- на информационном стенде в месте приема обращений граждан в письменной форме или в форме электронного документа.

2.4. При ответах на телефонные звонки работники 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, отчества и должности работника, принявшего телефонный звонок.

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

3. Прием и первичная обработка обращений граждан в письменной форме или в форме электронного документа

3.1. Основанием для начала исполнения функции по рассмотрению обращений граждан является личное обращение гражданина в администрацию городского округа Лосино-Петровский или поступление обращения гражданина с сопроводительным документом из других государственных и муниципальных органов для рассмотрения по поручению.

3.2. Обращение может поступить по почте, по факсу, по электронной почте, доставлено непосредственно гражданином либо его представителем.

3.3. Обращения, поступившие по информационным системам пользования подлежат рассмотрению в следующем порядке:

- обращение, поступившее в орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, переводится на бумажный носитель и подлежит рассмотрению в порядке, установленном с настоящим Регламентом. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме;

- обращение, поступившее по факсу, учитывается и исполняется как обращение в письменной форме.

3.4. Все обращения (в том числе телеграммы) и документы, связанные с их рассмотрением, поступают в управление делами администрации городского округа.

3.5. При приеме и первичной обработке документов, присланных по почте:

- проверяется правильность адресации корреспонденции и целостность упаковки;
- раскрываются конверты, проверяется наличие в них документов и правильность их оформления (наличие реквизитов "Адресат" и "Подпись").

3.6. На письма, поступившие с денежными купюрами (кроме изъятых из обращения), ценными бумагами (облигациями, акциями и т.д.), ценными подарками, на заказные письма с уведомлением, в которых при вскрытии не обнаружилось письменного вложения, а также в случаях, когда в конвертах обнаруживается недостача документов, упомянутых авторами в описи на ценные письма, составляется акт в двух экземплярах. Один экземпляр акта хранится в управлении делами, второй приобщается к поступившему обращению. Ошибочно поступившие (не по адресу) письма возвращаются на почту невскрытыми.

3.7. Поступившие документы (паспорта, военные билеты, трудовые книжки, пенсионные удостоверения и другие подобные приложения к письму) подкальваются впереди текста письма. В случае отсутствия текста письма сотрудником управления делами, принимающим почту, составляется справка с текстом "Письма в адрес администрации городского округа Лосино-Петровский нет", датой и личной подписью, которая приобщается к поступившим документам.

3.8. По просьбе обратившегося гражданина ему выдается расписка установленной формы с указанием даты приема обращения, количества принятых листов и сообщается телефон для справок по обращениям граждан. Никаких отметок на копиях или вторых экземплярах принятых обращений не делается.

3.9. Обращения с пометкой "Лично" не вскрываются и передаются адресату.

В случае если обращение, поступившее с пометкой "Лично", не является письмом личного характера, получатель должен передать его для регистрации в установленном порядке в управление делами.

3.10. Гражданин в своем обращении в письменной форме или в форме электронного документа в обязательном порядке должен указать:

- наименование органа местного самоуправления либо фамилию, имя, отчество соответствующего руководителя и его должность;
- свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии);
- почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения;
- изложить суть предложения, заявления или жалобы;
- оставить личную подпись и дату;

- дополнительно по желанию заявителя контактный телефон.

3.11. Получив обращение, нестандартное по весу, размеру, форме, имеющее неровности по бокам, заклеенное липкой лентой, имеющее странный запах, цвет, в конверте которого прощупываются вложения, нехарактерные для почтовых отправок (порошок и т.д.), работник должен, не вскрывая конверт, сообщить об этом своему руководителю.

3.12. После первичной обработки и наложения резолюции главой городского округа все обращения и документы, связанные с их рассмотрением, передаются исполнителю.

4. Прием устной формы обращений граждан

4.1. Устные обращения к главе городского округа, его заместителям, руководителям структурных подразделений администрации городского округа поступают от граждан во время личного приема. Устные обращения также могут поступать по специально организованным "телефонам доверия", "горячим линиям", во время прямых эфиров по телевидению.

4.2. Устные обращения рассматриваются в тех случаях, когда изложенные в них факты и обстоятельства очевидны и не требуют дополнительной проверки. На устные обращения ответ дается в устной форме.

4.3. В случае если обстоятельства, изложенные в устном обращении, требуют дополнительной проверки, устное обращение оформляется справкой должностного лица, к которому поступило обращение, и в дальнейшем рассматривается в порядке, предусмотренном действующим законодательством для обращений граждан в письменной форме или в форме электронного документа.

5. Регистрация поступивших обращений граждан

5.1. Все обращения в письменной форме или в форме электронного документа, поступившие от граждан, подлежат обязательной регистрации в управлении делами в течение трех дней с момента поступления. На поступившие в управление делами обращения в правом нижнем углу первой страницы письма проставляется регистрационный штамп. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение. Не подлежат регистрации стандартные поздравительные открытки, приглашения, анонимные телеграммы и письма, газетные вырезки.

5.2. Работники управления делами производят регистрацию обращений в письменной форме или в форме электронного документа.

При регистрации:

- на обращении ставится штамп с указанием даты поступления, письму присваивается регистрационный номер, состоящий из цифры (порядкового номера поступления в течение календарного года) и буквы (первой буквы фамилии заявителя, например № 134/Г). В случае коллективного обращения регистрационный номер состоит из цифры и трех букв (например № 456/Кол).

- обращение проверяется на повторность, при необходимости из архива поднимается предыдущая переписка (повторным считается обращение, поступившее от одного и того же автора по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен полученным ответом);

- определяются и отмечаются социальное положение и льготный состав авторов обращений (кроме коллективных);

- от письма отделяются поступившие деньги, паспорта, ценные бумаги, иные подлинные документы (при необходимости с них снимаются копии) и возвращаются заявителю.

Деньги возвращаются почтовым переводом, при этом почтовые расходы относятся на счет заявителя. В случае если заявитель прислал конверт с наклеенными на него знаками почтовой оплаты и надписанным адресом, этот конверт может быть использован для отправления ответа.

Чистые конверты с наклеенными знаками почтовой оплаты возвращаются заявителю.

6. Направление обращений граждан на рассмотрение

6.1. Работник управления делами, отвечающий за ведение делопроизводства по обращениям, направляет зарегистрированные обращения главе городского округа, его заместителям (в зависимости от адресации) для рассмотрения и подготовки поручений.

6.2. Письма граждан, поступившие из редакций средств массовой информации, органов политических партий и общественных организаций (в том числе с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения), рассматриваются как обычные обращения.

6.3. Письма с просьбами о личном приеме должностными лицами рассматриваются как обычные обращения.

6.4. В случае если вопрос, поставленный в обращении, не находится в компетенции администрации городского округа, то обращение списывается в дело с уведомлением об этом обратившегося гражданина или в течение пяти дней пересылается по принадлежности в орган, компетентный решать данный вопрос. Обращения, присланные не по принадлежности из государственных органов и других организаций, возвращаются в направившую организацию.

6.5. Обращения граждан могут рассматриваться непосредственно в структурных подразделениях администрации городского округа (в том числе с выездом на место), либо их рассмотрение может быть поручено муниципальным предприятиям или муниципальным учреждениям.

6.6. В случае если поручение о рассмотрении обращения дается муниципальным предприятиям или муниципальным учреждениям и их должностным лицам, управление делами администрации городского округа уведомляет заявителя о том, куда направлено его обращение на рассмотрение и откуда он получит ответ.

7. Рассмотрение обращений в структурных подразделениях

7.1. Поступившие в структурные подразделения обращения граждан в письменной форме или в форме электронного документа рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации в управлении делами, а письма, не требующие дополнительного изучения и проверки, - в срок до 15 дней. В случае, если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, днем окончания срока считается предшествующий ему рабочий день.

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, в иной орган или должностному лицу, глава городского округа вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

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

Глава городского округа вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений граждан.

7.2. В случае если резолюцией главы городского округа обращение передается на исполнение заместителю главы администрации, заместитель может передать письмо на рассмотрение в структурное подразделение, подготовив письменное поручение. Поручение должно содержать фамилии и инициалы лиц, которым дается поручение, лаконично сформулированный текст, предписывающий действие, порядок и срок исполнения, подпись руководителя с расшифровкой и датой. Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

Ответ заявителю (а для контрольных поручений и в вышестоящую организацию) осуществляет исполнитель, указанный в поручении первым. Соисполнители не позднее 7 дней до истечения срока исполнения письма обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

7.3. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения, вправе пригласить заявителя для личной беседы, запросить в установленном порядке, в том числе в электронной форме, дополнительные материалы и объяснения у заявителя и иных юридических и физических лиц, привлечь экспертов.

7.4. В случае если обращение, по мнению исполнителя, направлено не по принадлежности, он в 2-дневный срок возвращает его должностному лицу, давшему ему поручение, указывая при этом подразделение, в которое, по его мнению, следует направить обращение.

7.5. Обращения без подписи, содержащие конкретные вопросы, направляются для сведения по ведомственной принадлежности и списываются в дело руководителями соответствующих структурных подразделений. Обращения, бессмысленные по содержанию, списываются в дело начальником управления делами. Обращения без подписи, в которых содержится информация о совершенном или готовящемся преступлении, направляются для проверки в правоохранительные органы.

8. Оставление обращения без рассмотрения

8.1. Обращение не рассматривается по существу, если:

- в обращении гражданина в письменной форме или в форме электронного документа содержится вопрос, по которому ему многократно давались письменные ответы или ответы в форме электронного документа, по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в администрацию городского округа или одному и тому же должностному лицу;

- по вопросам, содержащимся в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение;

- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, содержащие угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

- в обращении не указаны фамилия обратившегося и почтовый адрес для ответа;

- от гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения;

- текст письменного обращения не поддается прочтению, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

- ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

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

8.2. Об отказе в рассмотрении обращения по существу письменно или в форме электронного документа сообщается обратившемуся гражданину.

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

8.4. В случае, если по вопросам, содержащимся в обращении, осуществляется судебное производство с участием того же лица (группы лиц) или материалы, необходимые для принятия решения и ответа заявителю, рассматриваются в суде, рассмотрение обращения может быть отложено до вступления в законную силу решения суда, о чем уведомляется заявитель.

8.5. Право граждан на возврат документов, приложенных к обращению:

Документы, материалы и их копии, представленные гражданином при рассмотрении его обращения, подлежат возврату гражданину по его требованию. При этом орган местного самоуправления вправе изготовить и оставить в своем распоряжении копии возвращаемых документов и материалов.

9. Продление срока рассмотрения обращений граждан

9.1. В случаях, требующих для разрешения вопросов, поставленных в обращении, проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сверхнормативного финансирования, сроки рассмотрения обращений граждан могут быть продлены не более чем на 30 дней с сообщением об этом обратившемуся гражданину и обоснованием необходимости продления сроков.

9.2. Продление сроков производится главой городского округа на основании служебной записки (доклада) ответственного исполнителя. Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения (промежуточный ответ) заблаговременно направляется ответственным исполнителем заявителю. Если контроль за рассмотрением обращения установлен вышестоящей организацией, то исполнитель обязан заблаговременно согласовать с ней продление срока рассмотрения обращения.

10. Требования к оформлению ответа

10.1. Ответы на обращения, поступающие из вышестоящих организаций, подписывает глава городского округа.

10.2. Ответы на обращения, адресованные администрации городского округа, подписывают глава городского округа или его заместители в соответствии с распределением обязанностей и конкретным содержанием обращения.

10.3. Текст должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать ответ на все поставленные в письме вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты.

10.4. В ответе в вышестоящие организации должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения его обращения и в какой форме дан ответ. В ответах по коллективным обращениям указывается, кому именно из авторов дан ответ.

10.5. В случае устного разъяснения делается соответствующая запись в деле и вопросы, поставленные в обращении в письменной форме или в форме электронного документа, считаются решенными на основании подписи заявителя на заявлении.

10.6. По результатам рассмотрения обращения может быть принят правовой акт. В случае если экземпляр принятого правового акта направляется заявителю, подготовки специального ответа не требуется.

10.7. Ответы заявителям и в вышестоящие организации печатаются на бланках установленной формы. В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия исполнителя и номер его служебного телефона. На втором экземпляре ответа рядом с фамилией исполнитель ставит свою подпись. Второй экземпляр ответа подшивается в дело.

Ответ на обращение, поступившее в орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

10.8. Подлинники обращений в вышестоящие организации возвращаются только при наличии на них штампа "Подлежит возврату" или специальной отметки в сопроводительном письме.

10.9. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок окончательного решения вопроса.

10.10. После завершения рассмотрения обращения и оформления ответа все материалы, относящиеся к рассмотрению, передаются в управление делами, где проверяется правильность оформления ответа. Ответы, не соответствующие требованиям, предусмотренным настоящим Регламентом, возвращаются исполнителю для доработки.

10.11. После регистрации (присвоения исходящего номера) ответ направляется заявителю.

Отправление ответов без регистрации не допускается.

10.12. При необходимости исполнитель может составить справку о результатах рассмотрения обращения (например, в случаях, если ответ заявителю был дан по телефону или при личной беседе, если при рассмотрении обращения возникли обстоятельства, не отраженные в ответе, но существенные для рассмотрения дела).

10.13. Итоговое оформление дел для архивного хранения осуществляется в соответствии с требованиями действующего законодательства.

10.14. Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

11. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения

11.1. В любое время с момента регистрации обращения заявитель имеет право знакомиться с документами 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 охраняемую федеральным законом тайну.

11.2. Справочную работу по рассмотрению обращений граждан ведет управление делами.

11.3. Справки предоставляются при личном обращении или посредством справочного телефона.

11.4. Справки предоставляются по следующим вопросам:

- о получении обращения и направлении его на рассмотрение;
- об отказе в рассмотрении обращения;
- о продлении срока рассмотрения обращения;

- о результатах рассмотрения обращения.

11.5. Телефонные звонки от заявителей по вопросу получения справки об исполнении функции по рассмотрению обращений граждан принимаются ежедневно с 9.00 до 12.30 и с 14.00 до 17.30, кроме выходных и праздничных дней.

11.6. При получении запроса по телефону сотрудник управления делами:

- называет наименование органа местного самоуправления, в который позвонил гражданин;

- представляется, назвав свою фамилию, имя, отчество;

- 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 в определенное время;

- к назначенному сроку работник подготавливает ответ.

11.7. Во время разговора работник должен произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат.

11.8. Управление делами регулярно готовит информационно-аналитические и статистические материалы об исполнении функции по рассмотрению обращений граждан и представляет их главе городского округа Лосино-Петровский и в Правительство Московской области.

11.9. Результатом предоставления справочной информации при личном обращении гражданина или справочному телефону является информирование гражданина по существу обращения в устной форме.

12. Организация личного приема граждан

12.1. Личный прием граждан ведут и несут ответственность за его организацию глава городского округа, его заместители, руководители структурных подразделений администрации городского округа.

12.2. Личный прием граждан осуществляется в соответствии с установленным графиком.

График личного приема граждан утверждается главой городского округа, в обязательном порядке публикуется в средствах массовой информации, также размещается в сети Интернет, на информационных стендах в зданиях, где проводятся приемы граждан, располагаются органы местного самоуправления.

12.3. Предварительная запись на прием к главе городского округа производится в управлении делами. Личный прием граждан производится с учетом числа записавшихся на прием, с расчетом, чтобы время ожидания в очереди, как правило, не превышало 30 минут.

12.4. Запись на прием к первому заместителю главы администрации городского округа производится сотрудниками отдела городского хозяйства.

12.5. Заместители главы администрации городского округа и руководители структурных подразделений ведут прием граждан без предварительной записи в установленные приемные дни.

12.6. Прием граждан осуществляется в порядке очередности. Граждане, имеющие установленное действующим законодательством Российской Федерации право внеочередного приема, а также беременные женщины, принимаются без очереди.

12.7. Во время личного приема каждый гражданин имеет возможность сделать устное обращение либо оставить обращение в письменной форме или в форме

электронного документа по существу поднимаемых вопросов, которое регистрируется в карточке личного приема сотрудником управления делами.

12.8. В случае повторного обращения осуществляется подборка всех имеющихся в администрации города материалов, касающихся этого заявителя. Подобранные материалы представляются главе городского округа во время проведения личного приема.

12.9. Запись на повторный прием к главе городского округа осуществляется не ранее получения гражданином ответа на предыдущее обращение (или если истек установленный срок рассмотрения обращения). Необходимость записи на повторный прием определяется сотрудником управления делами, отвечающим за прием граждан, исходя из содержания ответа на предыдущее обращение по этому вопросу.

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

12.11. Должностное лицо при рассмотрении обращений граждан в пределах своей компетентности может приглашать на прием специалистов подведомственных ему управлений и отделов, создавать комиссии для проверки фактов, изложенных в обращениях, проверять исполнение ранее принятых ими решений .

12.12. В случае если руководитель в ходе беседы дал ответ на все поставленные вопросы заявителю, в карточке личного приема ставится отметка « Дано разъяснение» и обращение считается завершенным.

12.13. Если требуется дополнительное рассмотрение, в ходе приема руководитель уведомляет заявителя о том, кому будет поручено рассмотрение его обращения и откуда он получит письменный ответ.

12.14. Обращение в письменной форме или в форме электронного документа, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Регламентом.

12.15. По окончании приема глава городского округа доводит до сведения заявителя свое решение, информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а также откуда он получит ответ, либо разъясняет: где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу. Вся информация заносится в карточку личного приема.

12.16. Сведения о результатах личного приема из структурных подразделений передаются в управление делами для обобщения и представления главе городского округа и последующего ежегодного опубликования.

12.17. Материалы с личного приема хранятся в течение пяти лет, а затем уничтожаются в установленном порядке.

12.18. Дополнительные гарантии прав граждан при организации личного приема:

Правом на внеочередной личный прием в дни и часы, установленные для приема граждан, имеют:

- 1) ветераны Великой Отечественной войны, ветераны боевых действий;
- 2) инвалиды Великой Отечественной войны и инвалиды боевых действий;
- 3) инвалиды I и II групп и (или) их законные представители;
- 4) лица из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей.

13. Контроль за рассмотрением обращений граждан

13.1. Администрация городского округа осуществляет в пределах своих полномочий контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализирует содержание поступающих обращений, принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

13.2. Должностное лицо одновременно с поручением о рассмотрении обращений вправе принять решение о взятии его на контроль, а также в процессе исполнения поручения и после его завершения запросить информацию о ходе и результатах рассмотрения обращения. При направлении обращения, поставленного на контроль, может быть установлен сокращенный срок рассмотрения обращения.

13.3. На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, а также обращения по вопросам, имеющим большое общественное значение. Постановка обращений на контроль также производится с целью устранения недостатков в работе администрации городского округа, получения материалов для обзоров почты, аналитических записок и учета принимавшихся ранее мер по вопросу, с которым автор обращался неоднократно.

13.4. В обязательном порядке осуществляется контроль за исполнением поручений вышестоящих организаций о рассмотрении обращений.

13.5. На особый контроль ставятся поручения о рассмотрении обращений, поступившие из вышестоящих организаций, с указанием срока исполнения.

13.6. Решение о постановке на контроль исполнения поручений по обращениям в письменной форме или в форме электронного документа и обращениям на личном приеме вправе принять глава городского округа, его заместители.

13.7. В случае если в ответе, полученном от администрации городского округа, указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного периода времени, такое обращение может быть поставлено на дополнительный контроль, о чем направляется уведомление с указанием контрольного срока для ответа об окончательном решении вопроса.

13.8. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений в письменной форме или в форме электронного документа осуществляет работник управления делами, отвечающий за работу с обращениями граждан, обращений граждан на личном приеме главы городского округа - начальник управления делами, обращений граждан на личном приеме заместителей главы администрации городского округа - ответственное лицо, назначенное заместителем.

14. Обжалование решения, принятого по обращению

Гражданин вправе обжаловать решение, принятое по результатам рассмотрения его обращения вышестоящий орган, вышестоящему должностному лицу или в суд в порядке, предусмотренном законодательством.

15. Ответственность должностных лиц за нарушение законодательства об обращениях граждан

За нарушение порядка и сроков рассмотрения обращений граждан должностные лица несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе дисциплинарную ответственность в соответствии с законодательством о государственной гражданской и муниципальной службе.