

«___» _____ 2019 года

Постановление № ____/____

Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан, поступивших в администрацию городского округа «Вуктыл»

В целях организации работы по рассмотрению обращений граждан, поступивших в администрацию городского округа «Вуктыл», руководствуясь Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Республики Коми от 11 мая 2010 года № 47-РЗ «О реализации права граждан на обращение в Республике Коми», статьей 20 Устава муниципального образования городского округа «Вуктыл», принятого решением Совета городского округа «Вуктыл» от 26 мая 2016 года № 64, администрация городского округа «Вуктыл» постановляет:

1. Утвердить Порядок рассмотрения обращений граждан, поступивших в администрацию городского округа «Вуктыл», согласно приложению.
2. Отделам администрации городского округа «Вуктыл», отраслевым (функциональным) органам администрации городского округа «Вуктыл» в работе с обращениями граждан (организаций) руководствоваться настоящим постановлением, начальникам отделов, заведующим отделами ознакомить своих работников с Порядком рассмотрения обращений граждан.
3. Настоящее постановление подлежит опубликованию (обнародованию).
4. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава муниципального образования
городского округа «Вуктыл» - руководитель
администрации городского округа «Вуктыл»

Г.Р. Идрисова

УТВЕРЖДЕН
постановлением администрации
городского округа «Вуктыл»
от «__» _____ 2019 года № __/____
(приложение)

**ПОРЯДОК
рассмотрения обращений граждан, поступивших
в администрацию городского округа «Вуктыл»**

1. Общие положения

1.1. Порядок рассмотрения обращений граждан (далее - Порядок), поступивших в администрацию городского округа «Вуктыл» (далее - Администрация), определяет порядок рассмотрения обращений граждан, обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее - обращения), и проведения личного приема граждан главой муниципального образования городского округа «Вуктыл» - руководителем Администрации, заместителями руководителя Администрации (далее - личный прием граждан).

1.2. Заявителями обращений могут выступать физические лица - граждане Российской Федерации, объединения граждан, в том числе юридические лица, а также иностранные граждане и лица без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом, или их уполномоченные представители (далее - гражданин, заявитель).

Полномочия представителей заявителей, указанных в абзаце первом пункта 1.2 раздела 1, подтверждаются в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в Администрацию и должностным лицам Администрации.

1.3. Прием обращений осуществляется в Администрации:

Место нахождения Администрации	169570, Республика Коми, г. Вуктыл, ул. Комсомольская, 14
Телефон Администрации	(82146) 2-22-62, факс (882146) 2-13-33
Адрес электронной почты Администрации	uprav@mail.ru
Официальный сайт Администрации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - Сайт)	http://vuktyl.com
График работы Администрации	
Понедельник - четверг	8:30 – 17:15
Пятница	8:30 – 15:45
Перерыв на обед	12:45 – 14:00
Суббота - воскресенье	Выходные дни

1.4. Информация по вопросам порядка рассмотрения обращений может быть получена гражданами:

- 1) непосредственно в Администрации на информационных стендах;
- 2) по почте (по письменным обращениям граждан);
- 3) на официальном сайте Администрации;
- 4) с использованием средств телефонной и факсимильной связи, электронной почты.

Гражданин вправе получить устную, в том числе по телефону, информацию о регистрации его обращения.

Информация о графике личного приема граждан (месте проведения, а также об установленных для личного приема граждан днях и часах) размещается при входе в здание или в фойе здания Администрации, а также на официальном сайте Администрации.

В соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации на официальном сайте Администрации размещаются следующие информационные материалы:

- 1) полное наименование и почтовый адрес Администрации;
- 2) телефоны, по которым можно получить консультацию;
- 3) адрес электронной почты Администрации;
- 4) настоящий Порядок;
- 5) график личного приема главы муниципального образования городского округа «Вуктыл» - руководителя Администрации и его заместителей.

1.5. Ответственным за обеспечение доступа граждан к информации о настоящем Порядке, в том числе за подготовку информации для размещения на официальном сайте Администрации, а также на информационных стендах Администрации, является отдел контроля и делопроизводства Администрации (далее – Отдел контроля).

1.6. Основные термины, используемые в Порядке:

1) обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления;

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 прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

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

6) отдельные категории граждан - граждане России, удостоенные званий Героя Советского Союза, Героя Российской Федерации и являющиеся полными кавалерами ордена Славы, члены Совета Федерации, депутаты Государственной Думы.

2. Порядок рассмотрения обращений

2.1. Порядок рассмотрения обращений осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации от 12 декабря 1993 года, Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 09 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», Федеральным законом от 25 июля 2002 года № 115-ФЗ «О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации», Конституцией Республики Коми, Законом Республики Коми от 11 мая 2010 года № 47-РЗ «О реализации права граждан на обращение в Республике Коми», Уставом муниципального образования городского округа «Вуктыл», принятым решением Совета городского округа «Вуктыл» от 26 мая 2016 года № 64.

2.2. Администрация, должностное лицо Администрации:

1) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

2) запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

3) принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

4) дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и предусмотренных пунктом 2.11 раздела 2 настоящего Порядка;

5) уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

2.3. Регистрация обращений производится работником Отдела контроля в системе АС «Обращения граждан» в течение 3 дней со дня поступления обращения в Администрацию или должностному лицу Администрации в письменной форме (далее - письменное обращение) или в форме электронного документа (далее - электронное обращение).

В случае поступления обращений в выходные или праздничные дни регистрация обращений производится в первый рабочий день Администрации.

Требования к письменному обращению:

1) гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование органа местного самоуправления, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего должностного лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть обращения, ставит личную подпись и дату;

2) в случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению дополнительные документы и материалы либо их копии, в том числе в электронной форме;

3) рекомендуемая форма письменного обращения приведена в приложении 1 к настоящему Порядку, а также размещена на официальном сайте Администрации.

Требования к электронному обращению:

1) в электронном 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 (или) почтовый адрес, если

ответ должен быть направлен в письменной форме;

2) гражданин вправе приложить к обращению дополнительные документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

2.4. Регистрации и учету подлежат все поступившие обращения граждан, включая и те, которые по форме не соответствуют требованиям, установленным пунктом 2.3 раздела 2 настоящего Порядка.

2.5. При приеме письменного обращения непосредственно от гражданина по его просьбе на втором экземпляре принятого обращения ставится штамп с указанием даты его принятия, фамилии и инициалов лица, принявшего обращение, и сообщается контактный телефон Администрации.

2.6. Обращение проверяется работником Отдела контроля на повторность, при необходимости сверяется с находящейся в архиве предыдущей перепиской.

Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же автора по одному и тому же вопросу, на которое гражданину был дан ответ в соответствии с действующим законодательством.

2.7. При регистрации в системе АС «Обращения граждан» Администрации заполняется регистрационная карточка обращения, в которой:

1) обращению присваивается регистрационный номер;
2) указываются фамилия и инициалы гражданина (в именительном падеже) и его адрес (почтовый или электронный);

3) отмечается тип доставки обращения (лично, почта, электронная почта, факс), если письменное обращение направлено из других государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, то указывается соответствующий орган или должностное лицо, от которого оно поступило, а также указываются дата и исходящий номер сопроводительного письма;

4) ставится отметка о повторности обращения с указанием даты и номера направленного ранее гражданину ответа (при наличии условий, указанных в пункте 2.6 раздела 2 настоящего Порядка).

2.8. На обращении заявителя проставляется штамп, в котором указываются дата и номер регистрации, и штамп «контроль».

2.9. Зарегистрированное обращение в течение 1 дня направляется на рассмотрение и оформление резолюции к главе муниципального образования городского округа «Вуктыл» - руководителю Администрации, заместителям руководителя Администрации. Срок оформления резолюции составляет не более 3 дней со дня получения обращения.

Резолюция содержит поручение должностному лицу Администрации о рассмотрении обращения с указанием срока подготовки ответа заявителю.

Срок рассмотрения обращения составляет не более 30 дней со дня регистрации письменного обращения в Администрации.

2.10. После оформления резолюции главой муниципального образования городского округа «Вуктыл» - руководителем Администрации, заместителями руководителя Администрации обращение возвращается в Отдел контроля для регистрации резолюции в системе АС «Обращения граждан» и направления резолюции и обращения исполнителю не позднее следующего дня со дня получения резолюции.

В случае если в поручении в качестве исполнителей определены несколько исполнителей (далее - соисполнители), то соисполнителям направляются копии обращения с резолюцией. Ответственным исполнителем считается соисполнитель, которому поручен свод, либо указанный первым в резолюции. Исполнителями и соисполнителями являются начальники отделов Администрации, заведующие отделами Администрации (далее – Отдел), руководители отраслевых (функциональных) органов Администрации, являющихся юридическими лицами (далее – Орган).

Соисполнители направляют в адрес ответственного исполнителя информацию о результатах рассмотрения обращения в части доводов, отнесенных к их компетенции, в срок не позднее 10 дней до окончания срока исполнения поручения, если иной срок не указан в поручении.

2.11. Для рассмотрения и подготовки ответа на обращение исполнитель изучает обращение и материалы к нему, запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия, определяет работника Отдела (Органа) Администрации, ответственного за подготовку проекта ответа на обращение.

В случае если гражданин в подтверждение своих доводов приложил к своему обращению или представил (направил) при рассмотрении обращения документы, материалы либо их копии и настаивает на возвращении их ему, то они должны быть возвращены гражданину вместе с ответом на обращение. При этом исполнители для рассмотрения обращения вправе изготовить копии возвращаемых документов и материалов.

В соответствии со статьей 11 Федерального закона от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»:

1) в случае если в обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес (или адрес электронной почты для электронного обращения), по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. 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;

2) обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

3) при получении обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, обращение оставляется без ответа по существу поставленных в нем вопросов с уведомлением заявителя о недопустимости злоупотребления предоставленным ему законом правом на обращение;

4) в случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

5) если текст письменного обращения не позволяет определить суть обращения, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в орган или должностному лицу, в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение;

6) в случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, глава муниципального образования городского округа «Вуктыл» - руководитель Администрации, заместители руководителя Администрации вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в Администрацию или одному и тому же

должностному лицу Администрации. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение;

7) если в обращении содержится вопрос, ответ на который размещен на Сайте, то в течение 7 дней со дня регистрации обращения гражданину сообщается электронный адрес Сайта, где размещен ответ на вопрос, содержащийся в обращении, при этом обращение на обжалование судебного решения не возвращается;

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

В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в Администрацию или соответствующему должностному лицу Администрации.

2.12. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», глава муниципального образования городского округа «Вуктыл» - руководитель Администрации, заместители руководителя Администрации вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней в следующем порядке:

1) ответственный исполнитель поручения не позднее, чем за 5 дней до истечения срока исполнения поручения, представляет на имя главы муниципального образования городского округа «Вуктыл» - руководителя Администрации, заместителей руководителя Администрации служебную записку с обоснованием необходимости продления срока исполнения поручения;

2) срок рассмотрения служебной записки и оформления резолюции главой муниципального образования городского округа «Вуктыл» - руководителем Администрации, заместителями руководителя Администрации составляет не более 3 дней со дня получения служебной записки;

3) в случае получения резолюции главы муниципального образования городского округа «Вуктыл» - руководителя Администрации, заместителей руководителя Администрации о продлении срока исполнения поручения в адрес заявителя в течение 1 дня направляется уведомление за подписью главы муниципального образования городского округа «Вуктыл» - руководителя Администрации, заместителей руководителя Администрации о продлении срока рассмотрения обращения.

Продление срока рассмотрения обращения отмечается работником Отдела контроля в системе АС «Обращения граждан» в течение 1 дня со дня принятия такого решения главой муниципального образования городского округа «Вуктыл» - руководителем Администрации, заместителями руководителя Администрации.

2.13. При рассмотрении обращения, отнесенного к предложениям, в отношении каждого предложения производится оценка возможности его принятия. При проведении данной оценки учитываются следующие обстоятельства:

1) нормативное регулирование вопросов, на совершенствование которых направлено предложение;

2) необходимость внесения в случае принятия предложения изменений в нормативные документы, совершенствования деятельности Администрации, развития общественных отношений, улучшения социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

3) возможность принятия предложения с точки зрения технологических особенностей процедур, порядков, правил, реализация которых потребуется в случае принятия предложения;

- 4) материальные и финансовые затраты на реализацию предложения;
- 5) возможность принятия предложения с учетом других особенностей вопроса, которого касается предложение.

С учетом результатов анализа предложения в отношении отмеченных обстоятельств исполнитель подготавливает ответ на обращение, в котором сообщается о результатах рассмотрения предложения. Если предложение не принято, гражданин извещается о причинах, по которым его предложение не может быть принято.

2.14. При рассмотрении обращения, отнесенного к заявлениям, производится оценка следующих обстоятельств:

- 1) наличие законных оснований для совершения испрашиваемого действия и возможность его совершения в целях содействия гражданину в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, достаточность оснований для совершения испрашиваемого действия, возможность принятия мер для удовлетворения заявления в пределах компетенции Администрации;

- 2) анализ законов и иных нормативных правовых актов, о нарушении которых указано в обращении, возможность принятия мер в пределах компетенции Администрации;

- 3) обоснованность сообщения о недостатках в работе Администрации и ее должностных лиц, критики деятельности указанных органов и должностных лиц.

С учетом результатов анализа заявления в отношении отмеченных обстоятельств исполнитель подготавливает ответ на обращение. В ответе на обращение гражданину сообщается о результатах рассмотрения заявления. Если заявление не удовлетворено, гражданину сообщается о причинах отказа удовлетворения заявления.

2.15. При рассмотрении обращения, отнесенного к жалобам, анализируется обоснованность просьбы гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц; проверяется, соответствуют ли обжалуемые действия (бездействие) работника (работников) Администрации положениям и предписаниям нормативных правовых актов, организационно-распорядительных документов.

Если в результате проведенного анализа подтвердились приведенные в жалобе факты, указывающие на неправомерность каких-либо действий (бездействия), несоответствие этих действий положениям и предписаниям нормативных правовых актов, организационно-распорядительных документов, жалоба признается обоснованной.

Если жалоба признана обоснованной, то информация об этом направляется главе муниципального образования городского округа «Вуктыл» - руководителю Администрации, для принятия решения в соответствии с законодательством. О результатах рассмотрения сообщается гражданину.

Если жалоба признана необоснованной, в ответе даются разъяснения в отношении неправомерности предъявляемых претензий.

2.16. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации, обращение в течение 7 дней со дня регистрации направляется в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, если текст письменного обращения не поддается прочтению.

В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение 7 дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

Администрация или должностное лицо при направлении письменного обращения

на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.

В случае если в соответствии с предусмотренным запретом невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение 5 дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, если текст письменного обращения не поддается прочтению.

2.17. При обращении гражданина с вопросом, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, рассмотрение обращения проводится в случае выявления новых обстоятельств или изменения нормативного правового регулирования в сфере, касающейся решения указанного в обращении вопроса, в порядке, установленном настоящим Порядком.

2.18. По итогам рассмотрения обращения не позднее, чем за 10 дней до окончания исполнения поручения, работник Отдела (Органа) Администрации (соисполнитель), представляет ответственному исполнителю информацию по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и предусмотренных пунктом 2.11 настоящего Порядка.

2.19. Ответственный исполнитель в течение 1 дня на основании предоставленной информации подготавливает проект ответа на обращение и направляет его для подписания главе муниципального образования городского округа «Вуктыл» - руководителю Администрации.

2.20. Глава муниципального образования городского округа «Вуктыл» - руководитель Администрации в течение 3 дней подписывает ответ на обращение либо возвращает проект ответа на обращение на доработку ответственному исполнителю с указанием срока доработки.

2.21. Доработка ответа на обращение осуществляется в соответствии с настоящим Порядком без продления срока рассмотрения обращения.

2.22. Ответ на обращение с имеющимися материалами, согласованный начальником Отдела (руководителем Органа) и подписанный главой муниципального образования городского округа «Вуктыл» - руководителем Администрации, направляется исполнителем (ответственным исполнителем) в Отдел контроля для снятия обращения с контроля в срок не позднее 2 дней до истечения срока рассмотрения обращения, указанного в поручении.

Отдел контроля в срок не позднее следующего дня после получения подписанного ответа на обращение снимает обращение с контроля в системе АС «Обращение граждан», оформляет почтовое отправление в конверт, который заносится в реестр для отправки заявителю в установленном порядке.

В случае если обращение поступило на рассмотрение в Администрацию или должностному лицу Администрации из других государственных органов, органов местного самоуправления или от должностных лиц, информация о результатах рассмотрения обращения с копией ответа на обращение направляется в соответствующий орган или должностному лицу, в случае если они обращались с такой просьбой.

Ответ на электронное обращение, поступившее в Администрацию и (или) должностному лицу Администрации, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, и (или) в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

Ответ на коллективное обращение граждан направляется лицу, указанному в обращении в качестве получателя ответа или представителя коллектива граждан, подписавших обращение.

Если получатель ответа в коллективном обращении не определен, ответ направляется первому из списка лиц, подписавших обращение, указавшему адрес, по которому должен быть направлен ответ.

Ответ направляется указанному лицу для доведения его содержания до сведения остальных лиц, подписавших обращение.

В случае если просьба о направлении ответа выражена несколькими гражданами либо всеми лицами, подписавшими коллективное обращение, копия ответа направляется каждому из них по указанным ими адресам.

3. Организация и проведение личного приема граждан

3.1. Глава муниципального образования городского округа «Вуктыл» - руководитель Администрации, заместители руководителя Администрации ведут личный прием граждан по предварительной записи в соответствии с графиком личного приема граждан, утвержденным главой муниципального образования городского округа «Вуктыл» - руководителем Администрации.

3.2. Предварительная запись на личный прием к главе муниципального образования городского округа «Вуктыл» - руководителю Администрации, заместителям руководителя Администрации производится работником Отдела контроля в Журнале предварительной записи на личный прием по форме, согласно приложению 6 к настоящему Порядку, в часы работы Администрации, указанные в пункте 1.3 раздела I настоящего Порядка.

Гражданин при записи на личный прием предъявляет документ, удостоверяющий личность, и кратко излагает суть обращения в письменном заявлении, которое прилагается к карточке личного приема.

В ходе предварительной записи работником Отдела контроля устанавливается повторность или неоднократность обращений заявителя по изложенному вопросу.

В случае выявления повторности или неоднократности поступления от заявителя обращений, работником Отдела контроля подбираются все материалы и документы по предшествующим обращениям данного заявителя.

Подобранные материалы и документы передаются должностному лицу, осуществляющему личный прием заявителя.

В ходе предварительной записи заявителю может быть отказано в записи на личный прием в случае, если:

1) решение поставленного им вопроса не входит в компетенцию Администрации или соответствующего должностного лица Администрации, с разъяснением заявителю, в какой государственный орган или орган местного самоуправления и в каком порядке ему следует обратиться;

2) по поставленному заявителем вопросу ему ранее давались мотивированные от-

веты, и в ходе записи на личный прием он не приводит новых доводов, имеющих существенное значение для рассмотрения устного обращения;

3) заявитель обжалует судебное решение;

4) у заявителя отсутствуют документы, удостоверяющие его личность;

5) заявитель имеет явные признаки наркотического, токсического или алкогольного опьянения или находится в состоянии повышенной поведенческой активности с явными признаками агрессии (до устранения указанной причины).

При оформлении гражданина на личный прием работником Отдела контроля заполняется карточка личного приема (далее - карточка) по форме (приложение 2 к настоящему Порядку), в которую вносятся следующие данные: фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя, почтовый адрес для направления ответа, контактный телефон, льготный состав, повторность обращения, краткое содержание устного обращения.

После предварительной записи на личный прием к главе муниципального образования городского округа «Вуктыл» - руководителю Администрации, заместителям руководителя Администрации работником Отдела контроля сообщается заявителю фамилия, имя и отчество должностного лица, к которому записан заявитель, дата и время личного приема, номер кабинета.

3.3. Личный прием граждан, пришедших в Администрацию, проводится в помещениях Администрации (кабинеты 309, 211), обеспечивающих доступность для граждан с ограниченными физическими возможностями, общественную и пожарную безопасность, недопущение разглашения сведений, содержащихся в устных обращениях, а также отвечающих санитарно-эпидемиологическим требованиям.

3.4. Список граждан, приглашенных на личный прием к главе муниципального образования городского округа «Вуктыл» - руководителю Администрации, заместителям руководителя Администрации (приложение 3 к настоящему Порядку) формируется работником Отдела контроля.

3.5. В ходе подготовки к личному приему главы муниципального образования городского округа «Вуктыл» - руководителя Администрации, заместителей руководителя Администрации работник Отдела контроля осуществляет сбор имеющейся информации по заявленным гражданами вопросам.

3.6. Организацию проведения личного приема главы муниципального образования городского округа «Вуктыл» - руководителя Администрации, заместителей руководителя Администрации осуществляет Отдел контроля.

Контроль над организацией и проведением личного приема граждан главы муниципального образования городского округа «Вуктыл» - руководителя Администрации, заместителей руководителя Администрации осуществляет заведующий Отделом контроля.

3.7. Приглашение граждан на личный прием осуществляется работником Отдела контроля по телефону.

3.8. Работник Отдела контроля перед началом личного приема проверяет у приглашенных граждан документ, удостоверяющий личность. Допуск граждан в здание Администрации осуществляется в установленном порядке (при предоставлении документа, удостоверяющего личность, и сообщения цели посещения здания Администрации на пропускном пункте в фойе здания).

3.9. Личный прием главы муниципального образования городского округа «Вуктыл» - руководителя Администрации, заместителей руководителя Администрации осуществляется в порядке очередности согласно списку граждан, приглашенных на личный прием, и в течение установленного времени в соответствии с графиком личного приема, утвержденным главой муниципального образования городского округа «Вуктыл» - руководителем Администрации.

3.10. Для участия в личном приеме главы муниципального образования городского

го округа «Вуктыл» - руководителя Администрации, заместителей руководителя Администрации могут быть приглашены начальники Отделов, заведующие Отделами, руководители Органов Администрации, в компетенцию которых входит решение вопросов, рассматриваемых в ходе личного приема.

3.11. Содержание устного обращения гражданина в ходе личного приема заносится в карточку.

В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение дается устно в ходе личного приема с согласия гражданина, о чем делается соответствующая запись в карточке личного приема за подписью гражданина с указанием даты.

В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства требуют изучения, проработки, принятия необходимых мер и направления поручений должностным лицам Администрации, то по результатам их рассмотрения гражданину направляется письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в течение 30 дней.

3.12. Письменные обращения, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком. О регистрации письменного обращения производится запись в карточке.

3.13. В ходе личного приема гражданину отказывается в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, о чем делается соответствующая запись в карточке.

В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации или должностного лица Администрации, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

3.14. Результат личного приема и поручения должностным лицам Администрации (при наличии) заносятся в карточку.

Результатом личного приема является один или несколько из нижеперечисленных вариантов:

- 1) устный ответ гражданину по существу поставленных в обращении вопросов;
- 2) направление поручений должностным лицам Администрации о принятии необходимых мер и направлении письменного ответа гражданину по существу поставленных в обращении вопросов;
- 3) разъяснение, куда и в каком порядке следует обратиться гражданину, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации или должностного лица Администрации;
- 4) отказ в дальнейшем рассмотрении обращения, если гражданину ранее неоднократно давались ответы по существу поставленных в обращении вопросов.

3.15. Не позднее следующего дня после проведения личного приема заполненная и подписанная главой муниципального образования городского округа «Вуктыл» - руководителем Администрации, заместителями руководителя Администрации карточка личного приема регистрируется работником Отдела контроля.

3.16. Допускается исключение граждан, обратившихся с просьбой о личном приеме, из списка граждан, приглашенных на личный прием к главе муниципального образования городского округа «Вуктыл» - руководителю Администрации, заместителям руководителя Администрации в следующих случаях:

- 1) с согласия гражданина в письменной форме, зафиксированного в деле работником Отдела контроля;
- 2) по устному сообщению гражданина о невозможности присутствия на личном приеме или отсутствии необходимости в личном приеме.

3.17. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

4. Формы контроля над рассмотрением обращений

4.1. Текущий контроль над соблюдением работниками Администрации настоящего Порядка и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к рассмотрению обращений, принятию мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, осуществляется в пределах своей компетенции начальниками Отделов, заведующими Отделами, руководителями Органов Администрации.

4.2. Общий контроль над соблюдением сроков исполнения по рассмотрению обращений и мониторинг работы по рассмотрению обращений граждан проводится Отделом контроля.

4.3. Обращение снимается с контроля Отделом контроля после предоставления исполнителем (ответственным исполнителем) ответа на обращение для отправки в адрес заявителя.

Обращение, по которому был продлен срок исполнения, снимается с контроля после направления окончательного ответа на обращение в адрес заявителя.

Данные о снятии с контроля обращения работник Отдела контроля вносит в систему АС «Обращение граждан».

4.4. В рамках осуществления общего контроля Отдел контроля за 10 дней до окончания срока рассмотрения обращения направляет в адрес исполнителей (ответственных исполнителей, соисполнителей) напоминание об окончании срока рассмотрения обращений по форме согласно приложению 4 к настоящему Порядку.

4.5. В рамках осуществления общего контроля Отдел контроля ежедневно проводит мониторинг рассмотрения обращений и в случае выявления фактов приближения сроков рассмотрения обращений напоминает исполнителям (ответственным исполнителям, соисполнителям) о возможности нарушения сроков рассмотрения обращений с требованием о незамедлительном направлении ответа в адрес заявителя.

4.6. Начальники Отделов, заведующие Отделами, руководители Органов несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации и настоящим Порядком, за свои решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе рассмотрения обращений, а также несут ответственность за нарушение требований Федерального закона от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», в том числе сроков рассмотрения обращений.

5. Списание обращений «В дело»

5.1. Последний этап работы с обращениями - списание «В дело». Делопроизводство по рассмотрению обращений ведется в соответствии с номенклатурой дел Администрации (далее - Номенклатура дел), ежегодно утверждаемой главой муниципального образования городского округа «Вуктыл» - руководителем Администрации.

5.2. Документы «В дело» формируются в рабочем порядке в течение календарного года и располагаются в хронологическом порядке. Сроки хранения документов определяются согласно Номенклатуре дел.

5.3. При формировании документов «В дело» проверяется наличие дат, подписей, виз и их полнота. Не рассмотренные полностью, а также неправильно оформленные документы запрещается подшивать «В дело», они возвращаются исполнителям на доработку.

5.4. При изменении состава документов дела (изъятии, включении документов, замене их копиями) делается соответствующая отметка работником Отдела контроля.

5.5. Списанные «В дело» материалы хранятся в Отделе контроля. По истечении установленного срока хранения подлежат уничтожению.

6. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) Администрации, а также должностных лиц Администрации при рассмотрении обращений

6.1. Принятые по обращению решения и действия (бездействие) Администрации, должностных лиц Администрации, ответственных за принятие решения в ходе рассмотрения обращений граждан, а также нарушение порядка рассмотрения обращений могут быть обжалованы в досудебном (внесудебном) порядке (далее - досудебное обжалование).

6.2. Предметом досудебного обжалования могут являться нарушения порядка рассмотрения обращений, изложенных в настоящем Порядке, а также действия (бездействие) должностных лиц Администрации, ответственных за порядок рассмотрения обращений.

6.3. Основанием для начала процедуры досудебного обжалования является поступление в Администрацию в письменной форме или в форме электронного документа жалобы гражданина (далее - жалоба). Рекомендуемая форма жалобы приведена в приложении 5 к настоящему Порядку.

6.4. В жалобе указываются сведения, предусмотренные пунктом 2.3 раздела 2 настоящего Порядка.

Дополнительно в жалобе могут быть указаны:

- 1) наименование должности, фамилия, имя и отчество должностного лица Администрации, действие (бездействие) которого обжалуется (при наличии информации);
- 2) суть (обстоятельства) обжалуемого действия (бездействия), основания, по которым гражданин считает, что нарушены его права, свободы и законные интересы, созданы препятствия к их реализации либо незаконно возложена какая-либо обязанность;
- 3) иные сведения, которые гражданин считает необходимым сообщить.

В подтверждение своих доводов гражданин вправе приложить к жалобе документы и материалы либо их копии.

6.5. Гражданин имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

6.6. Гражданин вправе направить жалобу главе муниципального образования городского округа «Вуктыл» - руководителю Администрации, заместителям руководителя Администрации в порядке досудебного (внесудебного) рассмотрения.

6.7. Жалоба должна быть рассмотрена в течение 30 дней со дня ее регистрации.

В исключительных случаях, а также в случае направления Администрацией в установленном порядке запроса о предоставлении необходимых для рассмотрения жалобы документов и материалов в другие государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия, глава муниципального образования городского округа «Вуктыл» - руководитель Администрации вправе продлить срок рассмотрения жалобы не более чем на 30 дней с уведомлением об этом гражданина и указанием причин продления. Уведомление за подписью главы муниципального образования городского округа «Вуктыл» - руководителя Администрации, заместителей руководителя Администрации направляется в адрес гражданина в течение 1 дня со дня принятия решения о продлении срока рассмотрения жалобы.

6.8. Жалоба подлежит рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком.

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

6.9. Результатом досудебного обжалования является рассмотрение всех поставленных в жалобе вопросов, принятие необходимых мер и направление ответа заявителю

в соответствии с настоящим Порядком.

6.10. Гражданин вправе обжаловать решения и действия (бездействия) Администрации, должностных лиц Администрации при рассмотрении жалобы в судебном порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

Приложение 1
к Порядку рассмотрения обращений гра-
ждан, поступивших в администрацию
городского округа «Вуктыл»

Рекомендуемая форма обращения

ФОРМА

Главе муниципального образования
городского округа «Вуктыл» -
руководителю администрации го-
родского округа «Вуктыл»
Г.Р. Идрисовой

от _____
(фамилия, имя, отчество гражданина)

проживающего (-ей) по адресу:

контактный тел.: _____

Заявление (предложение, жалоба)

Изложение сути обращения (заявления, предложения, жалобы).

«___» _____ 20__ г.

Подпись гражданина _____

Приложение 2
к Порядку рассмотрения обращений гра-
ждан, поступивших в администрацию
городского округа «Вуктыл»

ФОРМА

Карточка личного приема гражданина № _____

Дата приема « ____ » _____ 201_ г.

в ____ час. ____ мин.

Прием вел _____

Ф.И.О. гражданина, тел. _____

Адрес гражданина _____

Место работы _____

Социальное положение _____

Льготный состав _____

Повторность обращения: Да/Нет

Краткое содержание беседы _____

Результат приема _____

Отметка о получении письменного обращения во время приема:

Резолюция на обращении _____

Срок исполнения _____

Даны поручения:

(Ф.И.О. исполнителей)

Содержание поручения:

Подпись лица, осуществившего прием:

_____ (_____)

(расшифровка подписи)

Отметка об ответе заявителю: _____

Отметка о снятии с контроля: _____

Приложение 3
к Порядку рассмотрения обращений гра-
ждан, поступивших в администрацию
городского округа «Вуктыл»

ФОРМА

СПИСОК

ПРИЕМА ГРАЖДАН ПО ЛИЧНЫМ ВОПРОСАМ

«___» _____ 201_ г.

№ п/п	Ф.И.О.	Домашний адрес	Место работы, должность	Суть вопроса	Исполни- тель
1.					
2.					
3.					
4.					
5.					
6.					
7.					

Приложение 4
к Порядку рассмотрения обращений гра-
ждан, поступивших в администрацию
городского округа «Вуктыл»

ФОРМА

Отдел контроля и делопроизводства администрации городского округа «Вуктыл»

НАПОМИНАНИЕ от день.месяц.год

Ф.И.О. исполнителя

Напоминаем, что день.месяц.год истекает срок рассмотрения обращения входя-
щий (номер регистрации) от день.месяц.год

Откуда поступило: Автор (иной государственный орган)

Автор обращения: Ф.И.О. заявителя (краткий адрес проживания)

- суть обращения(заявления, предложения, жалобы)

Заведующий отделом контроля
и делопроизводства

подпись

расшифровка

Приложение 5
к Порядку рассмотрения обращений гра-
ждан, поступивших в администрацию
городского округа «Вуктыл»

Рекомендуемая форма жалобы на решения и действия (бездействие) администрации го-
родского округа «Вуктыл», а также должностных лиц администрации городского округа
«Вуктыл» при рассмотрении обращений

ФОРМА

Главе муниципального образования
городского округа «Вуктыл» - руководителю
администрации городского округа «Вуктыл»
Г.Р. Идрисовой

от _____
(фамилия, имя, отчество гражданина)

проживающего (-ей) по адресу:

контактный тел.: _____

Жалоба

Изложение сути обращения (жалобы).

«___» _____ 20__ г.

Подпись гражданина _____

Приложение 6
к Порядку рассмотрения обращений гра-
ждан, поступивших в администрацию го-
родского округа «Вуктыл»

ФОРМА

ЖУРНАЛ
предварительной записи на личный прием

№ п/п	Дата об- ращения	Ф.И.О. гражда- нина	Адрес, теле- фон	Место работы, должность	Содержание об- ращения	Дата и вре- мя личного приема