Администрация Находкинского городского округа
Приморского края

П О С Т А Н О В Л Е Н И Е

30 мая 2019 года | г. Находка | № 917

Об утверждении административного регламента исполнения муниципальной функции «Рассмотрение обращений граждан, поступивших в администрацию Находкинского городского округ»

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», в целях защиты права граждан по рассмотрению обращений, администрация Находкинского городского округа

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить административный регламент исполнения муниципальной функции «Рассмотрение обращений граждан, поступивших в администрацию Находкинского городского округа» (прилагается).

2. Управлению внешних коммуникаций администрации Находкинского городского округа (Шевкин) опубликовать настоящее постановление в средствах массовой информации Находкинского городского округа.

3. Отделу делопроизводства администрации Находкинского городского округа (Атрашок) разместить данное постановление на официальном сайте Находкинского городского округа в сети Интернет.

4. Организационному отделу администрации Находкинского городского округа (Тумазова) разместить в региональном реестре государственных и муниципальных услуг (функций) Приморского края административный регламент исполнения муниципальной функции «Рассмотрение обращений граждан, поступивших в администрацию Находкинского городского округа».

5. Контроль за исполнением данного постановления «Об утверждении административного регламента исполнения муниципальной функции «Рассмотрение обращений граждан, поступивших в администрацию Находкинского городского округа» возложить на руководителя аппарата администрации Находкинского городского округа Н.Г.Агрицкую.

Глава Находкинского городского округа Б.И. Гладких

Администрация Находкинского городского округа Приморского края РФ
ОТДЕЛ ДЕЛОПРОИЗВОДСТВА

УТВЕРЖДЕН

постановление администрации
Находкинского городского округа
от «30» мая 2019 года
№ 917

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
исполнения муниципальной функции «Рассмотрение обращений граждан, поступивших в администрацию Находкинского городского округа»

1. Общие положения

1.1. Наименование муниципальной функции:

- рассмотрение обращений граждан, поступивших в администрацию Находкинского городского округа (далее - Администрация).

1.2. Муниципальная функция осуществляется через организационный отдел администрации Находкинского городского округа (далее - Отдел).

1.3. Рассмотрение обращений граждан, поступивших в администрацию, осуществляется уполномоченными должностными лицами администрации в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;

- Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

- Уставом Находкинского городского округа;

- настоящим административным регламентом.

1.4. Результатом исполнения муниципальной функции по рассмотрению письменного обращения гражданина является рассмотрение по существу поставленных в обращении вопросов, принятие необходимых мер и направление заявителю письменного ответа (Приложение 1).

1.5. Результатом исполнения муниципальной функции по рассмотрению устного обращения гражданина в ходе личного приема является рассмотрение по существу всех поставленных в обращении вопросов или получение гражданином с его согласия необходимых разъяснений в устной форме.

1.6. Муниципальная функция исполняется в отношении граждан и

представителей юридических лиц, обратившихся в администрацию Находкинского городского округа.

1.7.Действие настоящего регламента не распространяется на порядок рассмотрения заявлений и обращений граждан и юридических лиц, поданных по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг.

2. Требования к порядку исполнения муниципальной функции

2.1. Порядок информирования об исполнении муниципальной функции.

2.1.1. Информация о порядке исполнения муниципальной функции предоставляется:

- непосредственно в Отделе;

- с использованием средств телефонной связи;

- посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе на официальном сайте Находкинского городского округа http://www.nakhodka-city.ru), публикации в средствах массовой информации, издания информационных материалов.

2.1.2. Сведения о местонахождении Администрации, полный почтовый адрес, контактные телефоны, требования к письменному обращению граждан и обращению, направляемому по электронной почте, об установленных для личного приема граждан днях и часах, контактных телефонах, размещаются:

- на официальном сайте Находкинского городского округа http://www.nakhodka-city.ru;

- на информационном стенде в месте приема письменных обращений граждан.

2.1.3. При ответах на телефонные звонки специалисты Отдела, ведущие прием, 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 специалист Отдела, принявший звонок, не имеет возможности ответить на поставленный вопрос, он должен сообщить гражданину телефонный номер, по

которому можно получить необходимую информацию.

2.2. Срок рассмотрения письменных обращений граждан.

2.2.1. Срок рассмотрения письменных обращений граждан не должен превышать 30 дней со дня их регистрации.

2.2.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращения граждан в Российской Федерации», срок исполнения может быть продлен главой администрации, должностным лицом или уполномоченным на то лицом администрации, но не более чем на 30 дней, с обязательным уведомлением гражданина о продлении срока рассмотрения.

2.3. Требования к письменному обращению граждан.

2.3.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование органа местного самоуправления, в который направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество существующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

2.3.2. В случае необходимости в подтверждении своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

2.3.3. Обращение, поступившее в орган местного самоуправления или должностному лицу по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению в порядке, установленном федеральным законодательством.

2.4. Организация личного приема граждан.

2.4.1. Личный прием граждан в Администрации проводится главой Находкинского городского округа и уполномоченными на то должностными лицами Администрации (далее - личный прием).

2.4.2. Личный прием проводится согласно графику приема граждан размещенного на официальном сайте Администрации (http://www.nakhodka-city.ru)) по личным вопросам главой Находкинского городского округа, заместителями главы администрации Находкинского городского округа и руководителями

администрации Находкинского городского округа, (в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ (ред. от 03.11.2015) «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»).

2.4.3. На каждого гражданина, обратившегося на прием, оформляется карточка личного приема установленного образца, согласно форме (Приложение 3). Во время записи устанавливается кратность обращения гражданина в Администрацию.

В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

2.4.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим административным регламентом.

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

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

2.4.5. При необходимости, для рассмотрения поставленных гражданином вопросов на прием к уполномоченным должностным лицам могут быть приглашены специалисты соответствующих территориальных, функциональных и отраслевых органов Администрации.

2.4.6. Запись на повторный прием по одному и тому же вопросу осуществляется не ранее получения гражданином ответа на предыдущее обращение.

2.4.7. Уполномоченное должностное лицо при рассмотрении обращений граждан, в пределах своей компетенции, может приглашать на прием специалистов подведомственных ему управлений и отделов; создавать комиссии для проверки фактов, изложенных в обращениях; проверять исполнение ранее

принятых ими решений по обращениям граждан; поручать рассмотрение обращения другим руководителям муниципальных учреждений и предприятий в порядке ведомственной подчиненности, кроме органов и должностных лиц, решения и действия (бездействие) которых обжалуются, и принимать решение о постановке на контроль обращения гражданина.

2.4.8. После завершения личного приема уполномоченными должностными лицами и согласно их поручениям специалист Отдела оформляет рассылку документов по принадлежности в срок не более 3 дней.

2.4.9. Контроль за сроками поручений по устному обращению с личного приема уполномоченных должностных лиц осуществляет специалист соответствующего территориального, функционального или отраслевого органа Администрации. Срок рассмотрения устного обращения по карточке личного приема граждан составляет не более 15 дней для исполнителей, для соисполнителей не позднее 7 дней до дня истечения срока исполнения.

2.4.10. Поступившие ответы о принятых мерах по реализации поручений по обращениям граждан с личного приема направляются на ознакомление уполномоченному должностному лицу, осуществлявшему прием. Если по представленным материалам не поступает дополнительных поручений, рассмотрение заявления считается завершенным. После возвращения материалов «В дело» и при наличии подписи уполномоченного должностного лица, принявшего это решение, специалист Отдела направляет ответ гражданину по устному обращению и снимает обращение с контроля, о чем делается отметка в учетной карточке.

2.4.11. Специалист Отдела в ходе личного приема оказывает гражданам информационно-консультативную помощь.

2.4.12. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность.

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

2.5. Требования к помещениям и местам, предназначенным для осуществления рассмотрения обращений граждан.

2.5.1. Рабочее место специалиста, осуществляющего рассмотрение обращений граждан, оборудуется средствами вычислительной техники и оргтехникой, позволяющими организовать предоставление услуги в полном объеме, выделяется бумага, расходные материалы, канцелярские товары в количестве, достаточном для работы по рассмотрению обращений граждан.

2.5.2. Места ожидания личного приема должны быть оборудованы информационными стендами, стульями, столами, обеспечиваются канцелярскими принадлежностями для написания письменных обращений.

2.6. Перечень оснований для отказа рассмотрения обращений граждан.

2.6.1. Обращение не рассматривается по существу если:

а) в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. В случае, если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение направляется отраслевым (функциональным) органом администрации в государственный орган в соответствии с его компетенцией;

б) в обращении обжалуется судебное решение. В этом случае в течение 7 дней со дня регистрации обращение возвращается гражданину с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

в) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, содержащие угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи. В этом случае глава администрации, должностное лицо администрации Находкинского городского округа вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

г) текст письменного обращения не поддается прочтению. В этом случае 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 семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия

и почтовый адрес поддаются прочтению;

д) 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 администрации, должностное лицо администрации Находкинского городского округа либо уполномоченное на то лицо, 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 один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение;

е) текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы. В этом случае 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 семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение;

ж) поступление письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращения граждан в Российской Федерации» на официальном сайте администрации Находкинского городского округа в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается;

з) ответ по существу поставленного в обращении вопроса, который содержит сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, не может быть дан гражданину. В этом случае гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ

по существу поставленного в нем вопроса, в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

2.6.2. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, но в последующем были устранены, то гражданин вправе вновь направить обращение в администрацию Находкинского городского округа или соответствующему должностному лицу администрации Находкинского городского округа.

2.7. Ответственность уполномоченных должностных лиц при исполнении муниципальной функции по рассмотрению обращений граждан.

2.7.1. Уполномоченные должностные лица Администрации, работающие с обращениями, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов, связанных с их рассмотрением, а также за соблюдение порядка и сроков рассмотрения обращений граждан.

2.7.2. Сведения, содержащиеся в обращениях, а также персональные данные заявителя могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, работающего с обращением. Запрещается разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни обратившихся граждан без их согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в иные организации или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов.

2.7.3. При утрате исполнителем письменных обращений назначается служебное расследование, о результатах которого информируется глава Находкинского городского округа.

3. Административные процедуры

3.1. Последовательность административных действий (процедур).

3.1.1. Исполнение функции по рассмотрению обращений граждан включает в себя следующие административные процедуры:

- прием и первичная обработка письменных обращений граждан;
- регистрация и аннотирование поступивших обращений граждан;
- направление обращений граждан на рассмотрение;

- рассмотрение обращений граждан;

- личный прием граждан;

- постановка обращений граждан на контроль;

- продление срока рассмотрения обращений граждан;

- оформление ответа на обращение граждан;

- предоставление справочной информации о ходе рассмотрения письменного обращения;

- порядок и формы контроля за исполнением рассмотрения обращений граждан.

3.2. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан.

3.2.1. Все поступившие письменные обращения граждан, в том числе по почте и Интернету, и документы, связанные с их рассмотрением, поступают в Отдел.

3.2.2. При приеме и первичной обработке документов производится проверка правильности адресования, оформления и доставки, целостности упаковки, наличия указанных вложений, к письму прикладывается конверт.

3.2.3. Поступившие документы (паспорта, военные билеты, трудовые книжки, пенсионные удостоверения и другие документы подобного рода) подкалываются впереди текста письма. В случае отсутствия текста письма специалистом Отдела составляется справка с текстом: «Письма в адрес должностного лица администрации нет» с указанием даты и личной подписью уполномоченного должностного лица. Справка приобщается к поступившим документам.

3.2.4. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится в Отделе.

3.2.5. Не принимаются обращения, не содержащие фамилии гражданина или почтового адреса для ответа. Обратившемуся гражданину в день сдачи обращения выдается копия заявления с указанием регистрационного номера, даты приема обращения и телефона для справок по обращениям граждан с подписью уполномоченного должностного лица, принявшего обращение.

3.2.6. Обращения, поступившие по факсу, Интернету принимаются и учитываются как письменные обращения.

3.3. Регистрация и аннотирование поступивших обращений.

3.3.1. Поступившие в Отдел письменные обращения граждан регистрируются в течение трех дней с момента поступления с использованием электронной базы данных и журнала.

3.3.2. По выбору заявителя запрос о предоставлении информации может быть направлен им в форме электронного документа в органы местного самоуправления, посредством федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» в соответствии с Федеральным законом «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг». Органы местного управления, организации, при предоставлении заявителям информации в форме электронных документов обязаны обеспечивать защиту такой информации от несанкционированного доступа, изменения и уничтожения в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации».

3.3.3.При регистрации обращений:

- письму присваивается регистрационный номер;

- указываются фамилия, имя, отчество заявителя (в именительном падеже) и его адрес. Если письмо подписано двумя и более авторами, то регистрируется автор, в адрес которого просят направить ответ. Общее число авторов указывается в аннотации письма. Такое обращение считается коллективным. Коллективными являются также обращения, поступившие от имени коллектива организации;

- отмечается вид обращения (заявление, жалоба, предложение). Если письмо переслано, то указывается, откуда оно поступило, проставляется дата и исходящий номер сопроводительного письма. На поручениях о рассмотрении, в которых содержится просьба проинформировать о результатах, указан конкретный срок рассмотрения обращения, проставляется штамп «Контроль»;

- в случае наличия в обращении сведений о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, в первоочередном порядке о данном факте информируется глава Находкинского городского округа, который, в свою очередь, принимает решение о направлении обращения в государственный орган в соответствии с его компетенцией;

- письмо проверяется на повторность;

- 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;

- проставляется шифр тематического классификатора в соответствии с вопросами, содержащимися в обращении.

3.3.4. На поступившие в Отдел обращения проставляется регистрационный штамп в правом нижнем углу первой страницы письма. В случае, если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть поставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

3.3.5. Поступившие обращения аннотируются. Аннотация должна быть четкой, краткой, отражать содержание всех вопросов, поставленных в обращении. Для повторного письма указывается номер и дата поступления предыдущего обращения.

3.4. Направление обращений на рассмотрение.

3.4.1. Зарегистрированные обращения направляются на рассмотрение должностным лицам Администрации, отраслевым (функциональным) органам администрации Находкинского городского округа.

3.4.2. В случае, если заявитель ранее обращался в отраслевые и функциональные органы Администрации и не удовлетворен принятым решением, обращение передается на рассмотрение должностным лицам Администрации с учетом утвержденного распределения обязанностей и положений о структурных подразделениях:

- 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.

3.4.3. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации или должностного лица Администрации, направляется отраслевым (функциональным) органом или должностным лицом Администрации 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 обращения, за исключением случая, указанного в подпункте г) пункта 2.6.1 настоящего Административного регламента.

3.4.4. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется отраслевым (функциональным) органом администрации или должностным лицом администрации в течение пяти 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, указанного в подпункте г) пункта 2.6.1 настоящего Административного регламента.

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

3.4.6.Сопроводительные письма к обращениям, направляемым на рассмотрение в организации, должностным лицам, подписываются уполномоченными должностными липами Администрации. Одновременно за их же подписью направляется уведомление заявителю о том, куда направлено его обращение.

3.5. Рассмотрение обращений

3.5.1. Письменное обращение, поступившее в Администрацию в соответствии с компетенцией, рассматривается в сроки, определенные Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», в течение 30 дней с момента регистрации.

3.5.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, руководитель государственного органа или органа местного самоуправления, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

3.5.3. Обращения рассматриваются не более 3 дней уполномоченными должностными лицами Администрации и не более 15 дней по их поручению территориальными, отраслевыми и функциональными органами Администрации.

3.5.4. На контрольной карточке к поступившему обращению уполномоченное должностное лицо Администрации прописывает поручение. Поручение должно содержать: наименование территориального, отраслевого или функционального органа: должность, фамилию и инициалы лиц, которым дается поручение, лаконично сформулированный текст, предписывающий действие, порядок и срок исполнения, подпись должностного лица с расшифровкой и датой. Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

3.5.5. В случае, если обращение направляется для рассмотрения в государственные, муниципальные органы и иные организации или соответствующему должностному лицу в соответствии с их компетенцией, соответствующий отраслевой или функциональный орган уведомляет заявителя о том, куда направлено его обращение на рассмотрение и откуда он получит ответ.

3.5.6. Контроль за сроками исполнения, а также централизованную подготовку ответа заявителю (для контрольных поручений также в вышестоящую организацию) осуществляет исполнитель, указанный в поручении первым. Соисполнители не позднее семи дней до истечения срока исполнения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

3.5.7. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, вправе пригласить заявителя для личной беседы, запрашивает, в случае необходимости, в установленном законодательством порядке, дополнительные материалы и получить объяснения у заявителя и иных

юридических и физических лиц;

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

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

- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в п. 2.6.1 настоящего Административного регламента;

- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в государственные органы и органы местного самоуправления или должностному лицу в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

3.5.8. Ответ на обращение подписывается руководителем органа местного самоуправления, должностным лицом либо уполномоченным на то лицом, за исключением обращений поступивших из Администрации Приморского края, такие обращения подписываются главой или его заместителями.

3.5.9. Ответ на обращение, поступившее в Администрацию 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.

Кроме того, на поступившее в Администрацию обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, ответ может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации» на официальном сайте данных государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

3.6. Личный прием граждан

3.6.1. Личный прием граждан в Администрации проводится главой Находкинского городского округа и уполномоченными должностными лицами

Администрации: заместителями главы Администрации, руководителями функциональных, отраслевых и территориальных органов Администрации (Приложение 2).

Прием главой Находкинского городского округа осуществляется согласно графику приема граждан, размещенному на официальном сайте администрации Находкинского городского округа (http://www.nakhodka-city.ru), в разделе администрация, подраздел общественная приемная.

3.6.2. Личный прием граждан осуществляется в порядке очередности по предъявлении документа, удостоверяющего их личность. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке. По вопросам своей деятельности член Совета Федерации, депутат Государственной Думы пользуются правом на прием в первоочередном порядке руководителями и другими должностными лицами федеральных органов государственной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, иных государственных органов, органов местного самоуправления, иных муниципальных органов, организаций независимо от форм собственности, органов военного управления, объединений, соединений, воинских частей и организаций Вооруженных Сил Российской Федерации, других войск и воинских формирований.

3.6.4. Специалист территориального, функционального или отраслевого органа Администрации приглашает прибывшего на личный прием гражданина, регистрирует его, вносит в базу данных сведения о нем - фамилию, имя, отчество, адрес, содержание устного или письменного обращения гражданина.

3.6.5. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина на бумажном носителе.

3.6.6. Во время личного приема уполномоченное должностное лицо Администрации вправе направить гражданина на беседу в соответствующие территориальные, отраслевые и функциональные органы Администрации.

3.6.7. Во время личного приема уполномоченным должностным лицом каждый гражданин имеет возможность изложить свое обращение устно либо в письменной форме.

3.6.8. По окончании личного приема уполномоченное должностное лицо доводит до сведения гражданина свое решение или 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.

3.6.9. Уполномоченное должностное лицо, ведущее прием, по результатам рассмотрения обращений граждан принимает решение о постановке на контроль исполнения поручений.

3.6.10. После завершения личного приема уполномоченным должностным лицом и согласно его поручениям, зафиксированным в карточке личного приема, в срок не более 3-х дней специалист территориального, функционального или отраслевого органа оформляет рассылку документов. Сопроводительные письма к поручениям оформляются на специальных бланках.

3.6.11. Сопроводительные письма по обращениям, взятым на контроль, подписываются уполномоченными должностными лицами Администрации.

3.6.12. Информация о принятых мерах по обращениям граждан, рассмотренным во время личного приема, направляется специалистом территориального, функционального или отраслевого органа уполномоченному должностному лицу, осуществлявшему прием в срок не более 15 дней. По результатам ознакомления с ответом уполномоченное должностное лицо делает отметку «В дело» или «На контроль», проставляет дату, фамилию, инициалы.

3.6.13. Материалы с личного приема хранятся в течение 5 лет, а затем уничтожаются в установленном порядке.

3.6.14. Результатом приема граждан является разъяснение вопроса, с которым обратился гражданин, либо принятие уполномоченным должностным лицом, осуществляющим прием, решения по разрешению поставленного вопроса, либо направление поручения для рассмотрения заявления гражданина в уполномоченный орган.

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

3.7. Постановка обращений граждан на контроль.

3.7.1. 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 в целях устранения недостатков в работе Администрации, выявления принимавшихся ранее мер в случае повторных (многократных) обращений граждан.

3.7.2. В обязательном порядке осуществляется контроль за исполнением поручений Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации и его первых заместителей, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, руководителя Администрации Президента Российской Федерации, Губернатора Приморского края и вице-губернаторов края, председателя Законодательного Собрания Приморского края о рассмотрении обращений граждан.

3.7.3. В случае, если в ответе, полученном от государственных, муниципальных органов и иных организаций или должностных лиц, рассматривавших обращение, указывается, что вопрос, поставленный гражданином, 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.

3.7.4. Обращение может быть возвращено в государственные, муниципальные органы и иные организации или должностному лицу для повторного рассмотрения, если из полученного ответа следует, что рассмотрены не все вопросы, поставленные в обращении, или ответ не соответствует предъявляемым к нему требованиям.

3.7.5. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляет специалист Отдела.

3.7.6. Результатом осуществления процедуры является постановка на контроль особо значимых обращений граждан и поручений вышестоящих органов по рассмотрению обращений граждан.

3.8. Продление срока рассмотрения обращений граждан

3.8.1. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о

предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения в государственные, муниципальные органы и иные организации или соответствующему должностному лицу, срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней

3.8.2. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения ответственный исполнитель готовит служебную записку с обоснованием необходимости продления срока и представляет ее уполномоченному должностному лицу Администрации.

3.8.3. Уполномоченное должностное лицо Администрации на основании служебной записки ответственного исполнителя принимает решение о продлении срока рассмотрения обращения и направлении гражданину уведомления о продлении срока рассмотрения обращения. Если контроль за рассмотрением обращения установлен федеральным органом, то исполнитель обязан заблаговременно согласовать продление срока рассмотрения обращения.

3.9. Оформление ответа на обращение граждан.

3.9.1. Ответы на обращения граждан оформляются в письменном виде, подписываются уполномоченными должностными лицами Администрации в пределах своей компетенции и направляются гражданину.

В случае если поручение было адресовано конкретному должностному лицу Администрации, ответ подписывается этим должностным лицом, за исключение обращений поступивших из администрации Приморского края.

3.9.2. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать пояснения на все поставленные в письме вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты по обращению гражданина.

3.9.3. Подготовки специального ответа не требуется, если по результатам рассмотрения обращения принят правовой акт (например, о выделении земельного участка, о вменении автобусной остановки). Экземпляр данного правового акта направляется заявителю.

3.9.4. К ответу прилагаются подлинники документов, приложенные гражданином к письму. Если в письме не содержится просьбы об их возврате, они остаются в деле.

3.9.5. Подлинники обращений граждан в федеральные органы возвращаются только при наличии на них штампа «Подлежит возврату» или специальной отметки в сопроводительном письме.

3.9.6. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок окончательного разрешения вопроса.

3.9.7. После завершения рассмотрения письменного обращения и оформления ответа все материалы, относящиеся к рассмотрению, передаются в Отдел, где специалистом проверяется правильность оформления ответа. Ответы, не соответствующие требованиям, предусмотренным настоящим административным регламентом, возвращаются исполнителю для доработки.

3.9.8. В левом нижнем углу на копии ответа лицом, дававшим поручение, делается надпись «В дело» и ставится дата и подпись. Контроль за правильностью списания письма «В дело» и определение результативности осуществляет заместитель начальника Отдела.

3.9.9. 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).

3.9.10. Поступившие ответы на поручения о рассмотрении обращений граждан из государственных, муниципальных органов и иных организаций регистрируются в Отделе, а затем направляются уполномоченному должностному лицу, давшему поручение на рассмотрение обращения.

3.9.11. Итоговое оформление дел для архивного хранения осуществляется в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству Администрации.

3.10. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения.

3.10.1. В любое время с момента регистрации обращения гражданин имеет право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом

тайну.

3.10.2. Справки по вопросам исполнения функции по рассмотрению обращений граждан предоставляются специалистом Отдела. Справки предоставляются при личном обращении или посредством справочного телефона.

3.10.3. Справки предоставляются по следующим вопросам:

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

- об отказе в рассмотрении обращения;

- о продлении срока рассмотрения обращения;

- о результатах рассмотрения обращения.

3.10.4. Телефонные звонки от граждан по вопросу получения справки об исполнении функции по рассмотрению обращений граждан принимаются ежедневно (кроме выходных и праздничных дней) понедельник - четверг с 08.30 до 17.30, пятница с 08.30 до 16.15, предпраздничный день - с 08.30 до 15.15.

3.10.5. При получении запроса по телефону специалист Отдела:

- называет наименование органа, 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.

3.10.6. 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.

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

4. Порядок и формы контроля за исполнением муниципальной функции

4.1. Контроль за полнотой и качеством исполнения муниципальной функции по рассмотрению обращений граждан включает в себя проведение проверок (в том числе с выездом на место), выявление и устранение нарушений прав граждан, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения граждан, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

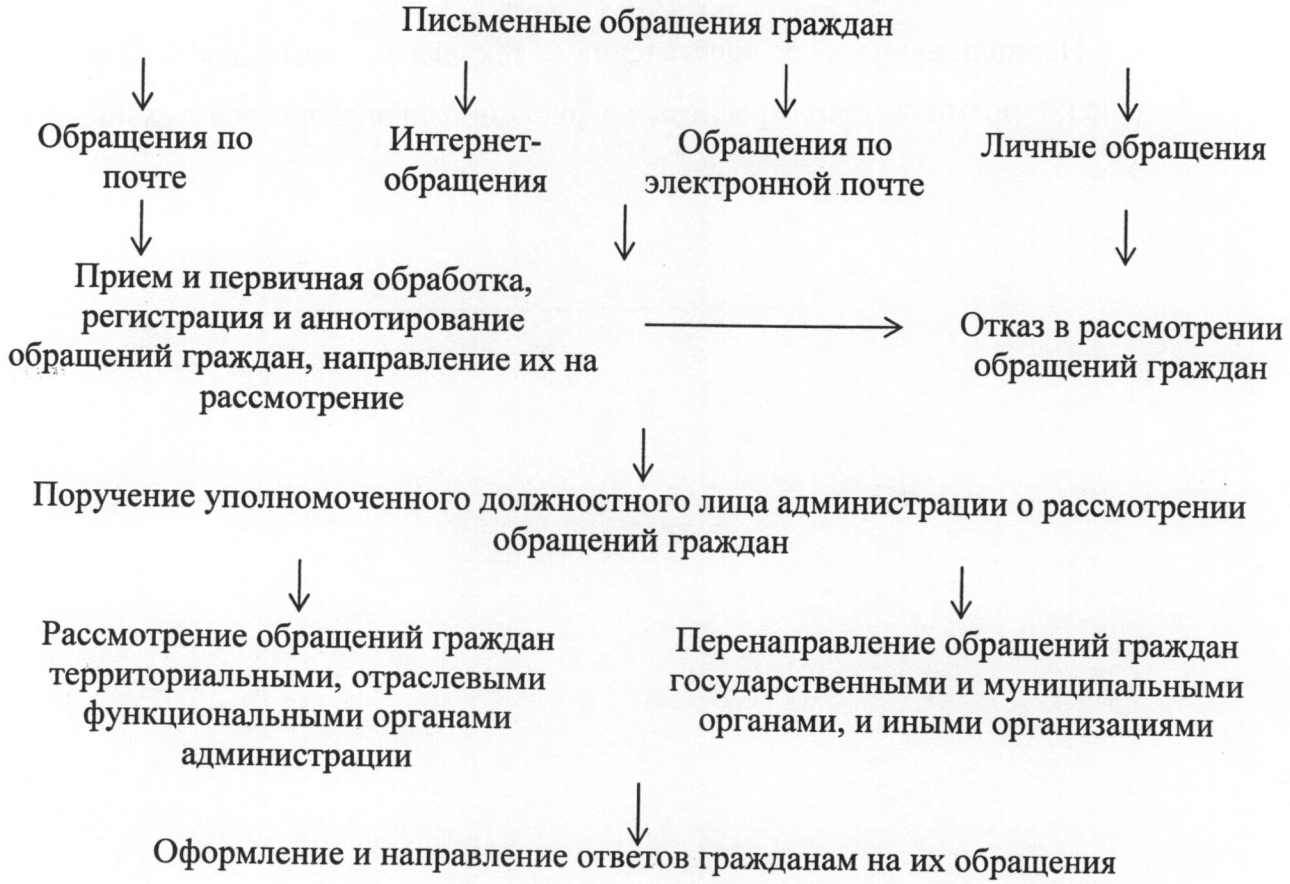
4.2. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по рассмотрению обращений граждан, и принятием решений работниками осуществляется руководителями отраслевых и функциональных органов Администрации.

4.3. Текущий контроль осуществляется путем проведения должностным лицом, ответственным за организацию работы по рассмотрению обращений граждан, проверок соблюдения и исполнения работниками положений административного регламента, иных нормативных актов Российской Федерации и Приморского края.

Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается должностными лицами отраслевых и функциональных органов Администрации.

Приложение 1
к административному регламенту
исполнения муниципальной
функции «Рассмотрение
обращений граждан, поступивших
в администрацию Находкинского
городского округа»,
утвержденному постановлением
администрации Находкинского
городского округа
от «27» мая 2019г.
№ 856

БЛОК-СХЕМА
ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТИ ВЫПРЛНЕНИЯ ДЕЙСТВИЙ ПО ИСПОЛНЕНИЮ МУНИЦИПАЛЬНОЙ ФУНКЦИИ «РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН, ПОСТУПИВШИХ В АДМИНИСТРАЦИЮ НАХОДКИНСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА» ПО ПИСЬМЕННЫМ ОБРАЩЕНИЯМ ГРАЖДАН



Приложение 2
к административному регламенту
исполнения муниципальной
функции «Рассмотрение обращений
граждан, поступивших в
администрацию Находкинского
городского округа» утвержденному
постановлением администрации
Находкинского городского округа
от «27» мая 2019г.
№ 856

БЛОК-СХЕМА
ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТИ ВЫПОЛНЕНИЯ ДЕЙСТВИЙ ПО ИСПОЛНЕНИЮ МУНИЦИПАЛЬНОЙ ФУНКЦИИ «РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН, ПОСТУПИВШИХ В АДМИНИСТРАЦИЮ НАХОДКИНСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА» ПО ЛИЧНОМУ ПРИЕМУ ГРАЖДАН

Запись на личный прием

↓ Обращения по телефону

↓ Личные обращения

↓ Оформление карточек личного приема граждан и их регистрация

↓ Личный прием граждан уполномоченными должностными лицами администрации

↓ Ответ дается в устной форме

↓ Поручение уполномоченного должностного лица администрации по рассмотрению карточки личного приема граждан

↓ Письменные обращения граждан

↓ Рассмотрение карточек личного приема граждан территориальными, отраслевыми и функциональными органами администрации

↓ Оформление и направление ответов гражданам по результатам личного приема

Приложение 3
к административному регламенту
исполнения муниципальной
функции «Рассмотрение обращений
граждан, поступивших в
администрацию Находкинского
городского округа» утвержденному
постановлением администрации
Находкинского городского округа
от «27» мая 2019г.
№ 856

УЧЕТНАЯ КАРТОЧКА ПРИЕМА ПО ЛИЧНЫМ ВОПРОСАМ
Карточка личного приема граждан

<table>
<tr><td rowspan="3">№ п/п</td><td rowspan="3">Дата</td><td>Фамилия, имя, отчество</td><td>Адрес</td></tr>
<tr><td></td><td></td></tr>
<tr><td></td><td></td></tr>
<tr><td colspan="2" rowspan="2">Содержание заявления</td><td colspan="2">Инициалы и фамилия уполномоченного должностного лица, ведущего прием</td></tr>
<tr><td colspan="2">Результаты рассмотрения заявления</td></tr>
<tr><td colspan="2"></td><td colspan="2"></td></tr>
</table>