



Администрация г. Сарова Нижегородской области

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

29.10.2014

№ 4389

Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан в Администрации города Сарова

В соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», законом Нижегородской области от 07.09.2007 № 124-З «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Нижегородской области», Положением о порядке рассмотрения обращений граждан в органы местного самоуправления города Сарова, утвержденным решением Городской Думы от 29.01.2009 № 12/4-гд, руководствуясь со ст.36 Устава города Сарова:

1. Утвердить Порядок рассмотрения обращений граждан в Администрации города Сарова.

2. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

3. Департаменту организационных вопросов и контроля (В.Б.Крючков):

3.1. Обеспечить опубликование настоящего постановления в газете «Городской курьер».

3.2. Направить настоящее постановление в государственно-правовой департамент Нижегородской области.

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы Администрации – директора департамента организационных вопросов и контроля В.Б.Крючкова.

Глава Администрации

В.Д.Димитров

Утвержден
постановлением Администрации

г.Сарова

29.10.2014 № 4389

Порядок
рассмотрения обращений граждан
в Администрации города Сарова

1. Общие положения

1.1. Порядок рассмотрения обращений граждан в Администрации города Сарова (далее по тексту – Положение) разработан в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным Законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным Законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Нижегородской области от 07.09.2007 № 124-З «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Нижегородской области», Положением о порядке рассмотрения обращений граждан в органы местного самоуправления города Сарова, утвержденным решением городской Думы г.Сарова от 29.01.2009 № 12/4-гд.

1.2. Настоящий Порядок устанавливает основные требования к организации рассмотрения обращений граждан в Администрации города Сарова (далее по тексту - Администрация).

1.3. Для целей настоящего положения используются основные понятия, предусмотренные Федеральным Законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Нижегородской области от 07.09.2007 № 124-З «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение Нижегородской области».

1.4. Действие настоящего Порядка не распространяется на обращения граждан поступающие в рамках предоставления государственных и муниципальных услуг, предоставляемых Администрацией.

1.5. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, в Администрацию.

1.6. Обращения могут быть направлены в письменной форме, в форме электронного документа, а также в устной форме.

1.7. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

1.8. Обращения могут быть поданы в виде предложений, заявлений и жалоб.

1.9. Централизованный учет и организацию рассмотрения обращений граждан, поступающих в Администрацию, осуществляет специалист организационного отдела департамента организационных вопросов и контроля Администрации г.Сарова (далее по тексту – специалист, ответственный за организацию рассмотрения обращений).

1.10. Обращение может быть подано гражданином следующими способами:

- 1) направлено почтой;
- 2) передано телеграммой;
- 3) передано факсимильной связью;
- 4) передано в письменном виде специалисту, ответственному за организацию рассмотрения обращений;

5) передано в письменном виде непосредственно главе Администрации при проведении им информационных или иных публичных мероприятий;

6) направлено в форме электронного документа по электронной почте на электронный адрес Администрации: official@adm.sar.ru или электронный адрес специалиста, ответственного за организацию рассмотрения обращений: ins@adm.sar.ru;

7) передано в письменной и устной форме в ходе проведения личного приема.

1.11. Рассмотрение обращений, поступивших в Департаменты, Комитет по управлению муниципальным имуществом Администрации (далее по тексту - Департамент, Комитет администрации), осуществляется в пределах компетенции их руководителей по правилам, определенным Федеральным Законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Нижегородской области от 07.09.2007 № 124-З «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Нижегородской области», Положением о порядке рассмотрения обращений граждан в органы местного самоуправления города Сарова, утвержденным решением городской Думы г.Сарова от 29.01.2009 № 12/4-гд и настоящим Порядком.

С целью упорядочения работы по рассмотрению обращений граждан руководитель Департамента, Комитета Администрации должен назначить специалиста, ответственного за работу с обращениями граждан в Департаменте, Комитете Администрации.

Обращение, поступившее в адрес Департамента, Комитета Администрации, в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению их руководителями.

1.12. Установленная настоящим Порядком процедура рассмотрения обращений граждан распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц.

1.13. Материалы по обращениям, поступивших в Администрацию, формируются в дела и находятся на архивном хранении в Департаменте организационных вопросов и контроля.

2. Требования к письменному обращению.

2.1. В письменном обращении гражданин в обязательном порядке указывает либо наименование органа, в который направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество главы Администрации, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть обращения, ставит личную подпись и дату. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

2.2. Обращение, поступившее в Администрацию в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном для рассмотрения письменного обращения. В обращении гражданин указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

3. Прием и регистрация письменных обращений.

3.1. Прием обращений, поступивших в Администрацию в соответствии с подпунктами 1-3 пункта 1.10. настоящего Порядка, проводит специалист Департамента организационных вопросов и контроля Администрации города Сарова, осуществляющий

прием письменных обращений (далее - специалист, осуществляющий прием письменных обращений).

3.2. Специалист, осуществляющий прием письменных обращений, поступивших по почте:

1) вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), к тексту обращения подкалывается конверт;

2) прикладывает к письму поступившие документы.

3.3. Специалист, осуществляющий прием письменных обращений, в день их поступления передает принятые им обращения для регистрации специалисту, ответственному за организацию рассмотрения обращений.

3.4. Письменные обращения, поступившие на имя главы Администрации, с пометкой «лично» не вскрываются и передаются адресату специалистом, осуществляющим прием письменных обращений, в день их поступления в Администрацию.

В случае если обращение, поступившее с пометкой «лично», не является письмом личного характера, глава Администрации передает его специалисту, ответственному за организацию рассмотрения обращений, для регистрации в день установления данного обстоятельства.

3.5. Глава Администрации передает письменные обращения, принятые в ходе проведения личного приема, а также принятые при проведении им информационных или иных публичных мероприятий с участием населения, на регистрацию специалисту, ответственному за организацию рассмотрения обращений, не позднее дня следующего за днем проведения личного приема, указанных мероприятий.

Письменные обращения регистрируются специалистом, ответственным за организацию рассмотрения обращений, в день их поступления от главы Администрации.

3.6. Прием письменных обращений специалистом, ответственным за организацию рассмотрения обращений, проводится в кабинете № 128 в рабочие дни.

По просьбе гражданина специалист, ответственный за организацию рассмотрения обращений, удостоверяет своей подписью на втором представленном гражданином экземпляре обращения факт принятия обращения с указанием даты, занимаемой должности, фамилии и инициалов.

Письменные обращения регистрируются специалистом, ответственным за организацию рассмотрения обращений, в день их приема.

3.7. Обращения, поступившие в форме электронного документа по электронной почте на электронный адрес Администрации: official@adm.sar.ru перенаправляются на электронный адрес специалиста, ответственного за организацию рассмотрения обращений: ins@adm.sar.ru в день их поступления на указанный адрес, а в случае их поступления в нерабочие дни и часы - в следующий рабочий день.

Обращения распечатываются и регистрируются специалистом, ответственным за организацию рассмотрения обращений, в день их поступления на электронный адрес специалиста, ответственного за организацию рассмотрения обращений: ins@adm.sar.ru.

3.8. Обращения, поступившие в форме электронного документа по электронной почте на электронный адрес специалиста, ответственного за организацию рассмотрения обращений: ins@adm.sar.ru принимаются, распечатываются и регистрируются указанным специалистом в день их поступления на указанный адрес, а в случае их поступления в нерабочие дни и часы - в следующий рабочий день.

3.9. Письменные обращения подлежат обязательной регистрации специалистом, ответственным за организацию рассмотрения обращений, посредством системы электронного документооборота.

3.10. При регистрации в указанную систему вносятся следующие сведения:

1) регистрационный номер обращения;

2) фамилия и инициалы заявителя и его адрес. При поступлении обращения, подписанного двумя и более авторами (коллективное обращение) указываются данные автора, определенного в качестве получателя ответа, если таковой не указан – одного из граждан, подписавших обращение.

3) количество поступивших листов, количество приложений;

4) социальное положение и льготная категория авторов обращений;

5) дата регистрации обращения, дата окончания срока рассмотрения обращения;

6) аннотация на обращение. Аннотация должна быть краткой, отражать содержание всех вопросов, поставленных в обращении.

В ходе рассмотрения обращения в системе также учитываются:

1) лицо ответственное за рассмотрение обращения или специалист, ответственный за подготовку ответа на обращение;

2) регистрационный номер и дата регистрации ответа на обращение;

3) результат рассмотрения обращения;

4) иная информация, связанная с рассмотрением обращения.

3.11. Гражданин вправе получить у специалиста, ответственного за организацию рассмотрения обращений, устную, в том числе по телефону, информацию о факте получения и регистрации его письменного обращения и о том, какому должностному лицу поручено его рассмотрение.

4 . Рассмотрение письменного обращения

4.1. Зарегистрированные обращения направляются специалистом, ответственным за организацию рассмотрения обращений, главе Администрации в день их регистрации. Глава Администрации не позднее трех дней с момента регистрации обращения должен определить и указать на обращении специалиста, ответственного за подготовку ответа на обращение или лицо, ответственное за рассмотрение обращения, характер действий, срок рассмотрения обращения и передать обращение специалисту, ответственному за организацию рассмотрения обращений.

Лицо, ответственное за рассмотрение обращения, назначается главой Администрации путем проставления на обращении визы «рассмотреть обращение по существу и направить ответ заявителю»

4.2. Специалист, ответственный за организацию рассмотрения обращений, вносит указанные сведения в систему электронного документооборота и передает обращение лицу, ответственному за его рассмотрение или специалисту, ответственному за подготовку ответа на обращение, в день получения обращения от главы Администрации.

4.3. Обращение, поступившее в адрес Администрации в соответствии с ее компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению главой Администрации, а в случае если глава Администрации поручил рассмотрение иному лицу Администрации – указанным лицом.

4.4. В случае если обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации:

1) лицо, ответственное за рассмотрение обращения, в течение семи дней со дня регистрации обращения направляет обращение в соответствующий орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов и уведомляет гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения;

2) специалист, ответственный за подготовку ответа на обращение, в течение пяти дней со дня регистрации обращения готовит проекты письма о направлении обращения в соответствующий орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов и уведомления о переадресации обращения

гражданину, направившему обращение, и передает его для подписания главе Администрации.

Глава Администрации подписывает проекты или возвращает их на доработку лицу, ответственному за подготовку ответа на обращение.

4.5. В случае если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких органов или должностных лиц копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие органы или соответствующим должностным лицам в порядке, предусмотренном пунктом 4.4. настоящего Порядка.

4.6. Глава Администрации или лицо, ответственное за рассмотрение обращения, при направлении обращения на рассмотрение в другой орган или иному должностному лицу в случае необходимости имеет право запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения обращения.

4.7. Жалобы граждан не направляются на рассмотрение должностным лицам, решение или действие (бездействие) которых обжалуются.

4.8. В случае если в соответствии с запретом, предусмотренным пунктом 4.7. настоящего Положения, невозможно направление жалобы на рассмотрение должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину в порядке, предусмотренном пунктом 4.4. настоящего Порядка, с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

4.9. Глава Администрации или лицо, ответственное за рассмотрение обращения, дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в разделе 5 настоящего Положения, а также в случае, если обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации.

4.10. При рассмотрении обращения лицо, ответственное за его рассмотрение или специалист, ответственный за подготовку ответа на обращение:

- 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 органах или у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
- 3) запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в структурных подразделениях Администрации;
- 4) принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина.

4.11. Специалист, ответственный за подготовку ответа на обращение, готовит письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в разделе 5 настоящего Порядка, и направляет его на подпись главе Администрации не позднее 5 рабочих дней до наступления даты окончания срока рассмотрения обращения.

4.12. В результате рассмотрения обращения глава Администрации или лицо, ответственное за рассмотрение обращения принимает одно из следующих решений:

- 1) о полном или частичном удовлетворении;
- 2) об отказе в удовлетворении обращения;
- 3) об уведомлении гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой орган или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

4.13. Глава Администрации возвращает проект письма с ответом на обращение на доработку или подписывает ответ.

4.14. В случае принятия решения о полном или частичном удовлетворении обращения лицо, ответственное за рассмотрение обращения или специалист,

ответственный за подготовку ответа на обращение, осуществляют необходимые меры по исполнению такого решения.

4.15. В случае принятия решения об отказе в удовлетворении обращения в письменном ответе гражданину сообщается о порядке обжалования этого решения либо об ином порядке восстановления или защиты нарушенных прав, свобод или законных интересов гражданина.

4.16. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина без его согласия.

4.17. Ответы на обращения подписываются главой Администрации или лицом, ответственным за рассмотрение обращения, передаются специалисту, ответственному за организацию рассмотрения обращений.

Специалист, ответственный за организацию рассмотрения обращений, регистрирует ответ на обращение, вносит сведения в систему электронного документооборота и обеспечивает направление ответа на обращение гражданину в день поступления ответа от главы Администрации или лица, ответственного за подготовку ответа на обращение.

4.18. Письменный ответ на коллективное обращение граждан направляется одному из авторов обращения, указанному в обращении в качестве получателя ответа или представителя всех авторов обращения при его рассмотрении. Если такое лицо в коллективном обращении не указано, ответ направляется одному из списка граждан, подписавших обращение, для доведения содержания ответа до сведения остальных авторов обращения.

4.19. Обращения, поступившие в форме электронного документа по электронной почте, рассматриваются в соответствии с настоящим разделом.

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.

Специалист, ответственный за организацию рассмотрения обращений, регистрирует ответ на обращение, вносит сведения в систему электронного документооборота и обеспечивает направление ответа на обращение гражданину в день поступления ответа от главы Администрации или лица, ответственного за подготовку ответа на обращение.

4.20. Гражданин на стадии рассмотрения обращения имеет право:

1) представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

2) 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) получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в разделе 5 настоящего Порядка, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

4) обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

5) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

4.21. Если гражданин приложил к своему обращению или передал при рассмотрении обращения подлинные документы, а также копии документов, которые имеют для него ценность или необходимы ему для дальнейшей защиты своих прав, то по его запросу документы должны быть возвращены гражданину специалистом,

ответственным за организацию рассмотрения обращений, в течение 3 дней со дня получения запроса.

Специалист, ответственный за организацию рассмотрения обращений, делает копии возвращаемых документов.

5. Рассмотрение отдельных видов письменных обращений.

5.1. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, то обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

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

5.3. Письменное обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица Администрации, также членов его семьи, глава Администрации или уполномоченное им лицо вправе оставить без ответа по существу поставленных в нем вопросов. Гражданину, направившему такое обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

5.4. 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, 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.

5.5. 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, глава Администрации, либо уполномоченное им 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 Администрацию. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

5.6. 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.

5.7. Ответы гражданину, направившему обращение, в случаях предусмотренных пунктами 5.2.-5.6. настоящего раздела, даются в соответствии с разделом 4 настоящего Порядка.

5.8. 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.

6. Организация личного приема.

6.1. Личный прием проводится главой Администрации, заместителями главы

Администрации в соответствии с установленным графиком.

6.2. Личный прием граждан в Администрации проводится не реже одного раза в месяц.

6.3. Проведение личного приема главой Администрации, заместителями главы Администрации обеспечивается специалистом, ответственным за организацию рассмотрения обращений.

6.4. Дни и часы личного приема главы Администрации определяются главой Администрации не позднее вторника второй недели текущего месяца.

Личный прием проводится главой Администрации в здании Администрации по адресу пр. Ленина д.20 «а».

Информация о месте, днях и часах проведения личного приема главой Администрации доводится до сведения граждан специалистом, ответственным за организацию рассмотрения обращений, по телефону (83130) 3-32-34, размещается на информационном стенде в холле Администрации у кабинета № 128, а также размещается в разделе «Приемная главы» на официальном сайте Администрации в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

Запись на прием проводится специалистом, ответственным за организацию рассмотрения обращений, в здании Администрации.

Информация о месте, дне и часах записи на прием к главе Администрации размещается на информационном стенде в холле здания Администрации у кабинета № 128, доводится до сведения граждан специалистом, ответственным за организацию рассмотрения обращений, по телефону (83130) 3-32-34, не ранее чем в пятницу второй недели текущего месяца и не позднее чем за один рабочий день до дня проведения записи на личный прием.

6.5. Личный прием проводится руководителем Департамента, Комитета Администрации в пределах компетенции, установленной Положением о Департаменте, Комитете Администрации. График проведения личного приема должен быть размещен на официальном сайте Администрации в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

С целью упорядочения работы по проведению личного приема руководитель Департамента, Комитета Администрации должен назначить специалиста, ответственного за организацию и проведение личного приема в Департаменте, Комитете Администрации.

6.6. Личный прием заместителя главы Администрации по архитектуре и градостроительству проводится по вопросам компетенции Управления архитектуры и градостроительства Администрации в первую и третью среду месяца с 16.30 до 17.30 в здании Администрации.

6.7. Личный прием заместителя главы Администрации по социальной политике и здравоохранению проводится по вопросам компетенции Департамента образования, Департамента дошкольного образования, Департамента по делам молодежи и спорта, Департамента культуры, управления по реализации программ и здравоохранению, комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав во второй понедельник месяца с 16.30 до 17.30 в здании Администрации.

6.8. Личный прием заместителя главы Администрации по экономике и развитию города проводится по вопросам компетенции Управления экономики и прогнозирования, Управления по работе с предприятиями и развитию предпринимательства, Управления по развитию потребительского рынка в последнюю пятницу месяца с 16.30 до 17.30 в здании Администрации.

6.9. Личный прием заместителя главы Администрации – директора департамента организационных вопросов и контроля проводится по вопросам компетенции Департамента организационных вопросов и контроля в третий четверг текущего месяца с 16.30 до 17.30 в здании Администрации.

6.10. Информация о месте приема, днях и часах проведения личного приема заместителя главы Администрации по архитектуре и градостроительству, заместителя

главы Администрации по социальной политике и здравоохранению, заместителя главы Администрации по экономике и развитию города, заместителя главы Администрации – директора департамента организационных вопросов и контроля доводится до сведения граждан специалистом, ответственным за организацию рассмотрения обращений, по телефону (83130) 3-32-34, размещается на информационном стенде в холле у центрального входа в здание Администрации, а также размещается на официальном сайте Администрации в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

6.11. Личный прием граждан главы Администрации осуществляется в специально выделенном для этих целей помещении. Заместитель главы Администрации по архитектуре и градостроительству, заместитель главы Администрации по социальной политике и здравоохранению, заместитель главы Администрации по экономике, заместитель главы Администрации – директор департамента организационных вопросов и контроля проводят личный прием в занимаемых ими кабинетах.

Для ожидания приема, заполнения необходимых документов отводятся места, оборудованные стульями, столами и канцелярскими принадлежностями.

6.12. Прием граждан осуществляется в порядке очередности.

6.13. Правом на первоочередной прием обладают:

- 1) ветераны Великой Отечественной войны, ветераны боевых действий;
- 2) инвалиды 1 группы и их опекуны, родители, опекуны и попечители детей-инвалидов;
- 3) беременные женщины;
- 4) родители, явившиеся на личный прием с ребенком в возрасте до трех лет;
- 5) почетные граждане города Сарова;
- 6) заслуженные ветераны города Сарова.

6.14. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

6.15. В ходе личного приема заполняется учетная карточка личного приема по форме согласно приложению № 1 к настоящему Порядку, в которой указывается дата приема, фамилия, имя, отчество заявителя, адрес места жительства, место работы, краткое содержание вопроса.

6.16. 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. В остальных случаях дается письменный ответ.

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

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

6.19. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Порядком. Глава Администрации или заместитель главы Администрации передает письменное обращение специалисту, ответственного за организацию рассмотрения обращений, для регистрации в день проведения личного приема, в ходе которого оно поступило.

6.20. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема заместителем главы Администрации по архитектуре и градостроительству, заместителем главы Администрации по социальной политике и здравоохранению, заместителем главы Администрации по экономике, заместителем главы Администрации – директором департамента организационных вопросов и контроля, в пределах его компетенции, установленной согласно пунктам 6.5. – 6.9. настоящего Порядка, рассматривается им в порядке, предусмотренном разделами 4, 5 настоящего Порядка.

Письменное обращение, принятое в ходе личного приема заместителем главы Администрации по архитектуре и градостроительству, заместителем главы Администрации по социальной политике и здравоохранению, заместителем главы Администрации по экономике, заместителем главы Администрации - директором департамента организационных вопросов и контроля, по вопросам компетенции Администрации, но выходящим за пределы компетенции заместителя главы Администрации, установленной согласно пунктам 6.5. – 6.9. настоящего Порядка, передаются через специалиста, ответственного за организацию рассмотрения обращений, главе Администрации.

7. Сроки рассмотрения обращений.

7.1. Письменное обращение, поступившее в Администрацию, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации.

7.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения, глава Администрации вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

7.3. Глава Администрации или его заместители при рассмотрении обращения вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений.

7.4. Обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

8. Контроль за рассмотрением обращений граждан.

8.1. Контроль за полнотой и качеством рассмотрения обращений включает в себя проведение анализа соблюдения сроков и полноты рассмотрения поставленных в обращениях вопросов, и осуществление мер по выявлению и устранению причин нарушений прав, свобод и законных интересов граждан.

8.2. Контроль за рассмотрением обращений, поступающих в Администрацию, осуществляет специалист, ответственный за организацию рассмотрения обращений.

8.3. Контроль за рассмотрением обращений, поступающих в Департамент, Комитет Администрации, осуществляет специалист, ответственный за работу с обращениями граждан в Департаменте, Комитете Администрации.

8.4. На контроль ставятся все обращения, поступившие в Администрацию.

8.5. За пять дней до истечения срока исполнения обращения специалист, ответственный за организацию рассмотрения обращений, направляет лицу, ответственному за рассмотрение обращения, письменное напоминание об истечении срока исполнения обращения.

8.6. Специалист, ответственный за организацию рассмотрения обращений, проверяет правильность оформления ответа. Ответы, не соответствующие требованиям, предусмотренным настоящим Порядком, возвращаются специалисту, ответственному за подготовку ответа на обращение, на доработку.

8.7. Обращения граждан считаются исполненными и снимаются с контроля, если рассмотрены все поставленные вопросы, по ним приняты необходимые меры и даны письменные ответы.

8.8. Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения не является основанием для снятия обращения с контроля.

8.9. Специалист, ответственный за организацию рассмотрения обращений, совместно с Департаментом, Комитетом Администрации ежегодно готовит отчет о работе с обращениями граждан и размещает его на официальном сайте Администрации.

8.10. Специалист, ответственный за работу с обращениями граждан в Департаменте, Комитете Администрации, представляет специалисту, ответственному за организацию рассмотрения обращений, отчет о работе с обращениями граждан за год – в срок до 15 января года, следующего за отчетным.

Отчет должен содержать следующие данные:

1) количество письменных обращений граждан, поступивших в Департамент, Комитет Администрации;

2) количество граждан, принятых в ходе личных приемов;

3) количество письменных обращений, по которым принято решение о полном или частичном удовлетворении, об отказе в удовлетворении обращений;

4) количество обращений, рассмотренных с нарушением сроков.

8.11. Специалист, ответственный за организацию рассмотрения обращений, осуществляет анализ рассмотрения обращений.

Анализ должен содержать:

1) статистическую информацию о поступлении и результатах рассмотрения обращений;

2) тематику обращений;

3) соблюдение порядка и сроков рассмотрения обращений.

8.12. Результаты анализа ежеквартально рассматриваются на заседаниях межведомственного координационного совета по противодействию коррупции при главе Администрации.

9. Ответственность за нарушение Порядка рассмотрения обращений граждан.

9.1. Лица, виновные в нарушении настоящего Порядка несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации и Нижегородской области.

Приложение № 1
к постановлению администрации
от _____ № _____

Уч. карт.
№

Дата приема

Учетная карточка
приема посетителей главы администрации г.Сарова
(заместителя главы администрации)

Посетитель: _____

Адрес места жительства _____

Место работы _____

Содержание: _____

Предыстория: _____