

РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ

КАЛИНИНГРАДСКАЯ ОБЛАСТЬ

АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ «МАМОНОВСКИЙ ГОРОДСКОЙ ОКРУГ»

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

23 июля 2014 года № 371

г. Мамоново

О порядке работы с письменными и устными обращениями граждан, поступающими в администрацию муниципального образования «Мамоновский городской округ»

Во исполнение Федерального закона от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», в целях реализации прав граждан на обращение в органы местного самоуправления, более оперативного решения вопросов по работе с обращениями граждан в администрации муниципального образования «Мамоновский городской округ» и контроля исполнения документов, на основании Устава муниципального образования «Мамоновский городской округ» **постановляю:**

1. Утвердить порядок работы с письменными и устными обращениями граждан, поступающими в администрацию муниципального образования «Мамоновский городской округ», согласно приложению.

2. Ознакомить с вышеуказанным постановлением сотрудников администрации муниципального образования, осуществляющих в пределах своей компетенции работу с обращениями граждан.

3. Муниципальные служащие, осуществляющие работу с обращениями граждан, считаются уполномоченными лицами и несут установленную законодательством Российской Федерации персональную ответственность за своевременность, полноту и правильность рассмотрения обращений граждан.

4. Разместить настоящее постановление на официальном сайте муниципального образования «Мамоновский городской округ» (mamonovo.gov39.ru)

5. Контроль за исполнением постановления возложить на управляющего делами администрации муниципального образования «Мамоновский городской округ» Волошину Елену Борисовну.

6. Настоящее постановление вступает в силу со дня его опубликования.

Исполняющий обязанности
главы администрации
муниципального образования

А.С.Шешуков

I. Порядок работы с письменными и устными обращениями граждан, поступающими в администрацию муниципального образования «Мамоновский городской округ»

1.1. Порядок по рассмотрению обращений и приёму граждан (далее - Порядок), направлен на защиту прав граждан обращаться лично, направлять индивидуальные и коллективные обращения в администрацию, и разработан в целях повышения качества исполнения функции по рассмотрению обращений и приему граждан.

Порядок определяет сроки и последовательность действий при рассмотрении обращений и приему граждан, правила ведения делопроизводства по обращениям и приему граждан в администрации.

1.2. Исполнение функции по рассмотрению обращений граждан в администрации муниципального образования «Мамоновский городской округ» Калининградской области осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральными законами от 06.10.2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», от 09.02.2009 г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», Уставом муниципального образования «Мамоновский городской округ», Инструкцией по делопроизводству администрации муниципального образования «Мамоновский городской округ».

1.3. Рассмотрение обращений и прием граждан осуществляется главой муниципального образования «Мамоновский городской округ», его заместителями, начальниками отделов, сотрудниками администрации МО «Мамоновский городской округ».

1.4. Администрацией муниципального образования «Мамоновский городской округ» рассматриваются обращения и прием граждан по вопросам, находящимся в компетенции его деятельности.

1.5. Делопроизводство по работе с обращениями граждан в администрации и ее структурных подразделениях ведется централизованно и отдельно от других видов документов.

1.6. Установленный настоящий порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

1.7. Общее руководство по работе с обращениями граждан осуществляет главный специалист по работе с обращениями граждан и

кадровой политики (далее – главный специалист) администрации муниципального образования «Мамоновский городской округ».

II. Требования и порядок к рассмотрению обращений граждан.

2.1. Предложения, заявления, жалобы, а также устные обращения (далее – обращения) граждан принимаются главным специалистом по работе с обращениями граждан и кадровой политики.

2.2. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в администрацию и должностным лицам администрации.

2.3. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

2.4. Обращения могут поступать в администрацию или должностному лицу в письменной форме по каналам почтовой связи или в форме электронного документа, по каналам передачи данных сети Интернет, по каналам факсимильной и телефонной связи, вследствие личной подачи обращения заявителем.

2.5. При этом используются следующие основные термины:

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;

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;

жалоба – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

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.

2.6. При поступлении обращения в устной форме по каналам телефонной связи, в целях обеспечения идентификации заявителя, сотрудник, осуществляющий прием заявления, обязан уточнить у заявителя контактные данные, в том числе: фамилию, имя, отчество, адрес, номер телефона.

2.7. В качестве электронного адреса, предназначенного для приема обращений граждан по каналам передачи данных сети Интернет в форме

электронного документа, определен адрес электронной почты:
Administrative@mamonovo.gov39.ru

2.8. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование организации (Муниципальное образование «Мамоновский городской округ»), в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

2.9. Обращение, поступившее в администрацию муниципального образования «Мамоновский городской округ» или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

2.10. При рассмотрении обращения администрацией или должностным лицом администрации гражданин 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, уведомление о переадресации письменного обращения в администрацию муниципального образования «Мамоновский городской округ» или должностному лицу, если поставленные вопросы не входят в компетенцию администрации МО «Мамоновский городской округ» или должностного лица;

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.

2.11. Обязательной регистрации подлежат все поступающие письменные обращения в течение трех дней с момента поступления.

2.12. Главный специалист заносит в журнал регистрации входящих документов, следующие данные:

- номер входящего документа
- дату приема документа
- фамилию, имя, отчество заявителя, адрес
- краткое изложение содержания заявления.

2.13. После регистрации на обращении внизу в правом углу ставится штамп с указанием даты и регистрационного номера, соответствующие данным в журнале регистрации.

2.14. Зарегистрированные обращения, требующие исполнения, подлежат контролю. Контроль строится на базе регистрационных данных.

2.15. Зарегистрированные обращения передаются на рассмотрение главе муниципального образования «Мамоновский городской округ» или его заместителю.

2.16. Результаты рассмотрения отражаются в резолюции, указывающей исполнителя, сроки, порядок и характер исполнения.

2.17. Обращение граждан с резолюцией возвращается главному специалисту, ответственному за работу с обращениями граждан.

2.18. В журнал входящих документов в строку, соответствующую номеру входящего обращения, в графу «Исполнитель» заносится фамилия и инициалы исполнителя. Кроме того, регистрация поступивших обращений производится путем ввода информации о них в компьютерную автоматизированную систему документооборота «Дело». При этом вводятся данные: сведения об авторе (корреспонденте), файл, содержащий сканированную копию документа, дата поступления, входящий номер документа, краткое содержание, резолюция, срок исполнения, отметка об исполнении, отметка о направлении документов «В дело».

2.19. В компьютерной базе данных указываются все сведения о прохождении документов. После этого обращение направляется исполнителю для работы.

2.20. Ответственным за исполнение поступившего обращения является лицо, указанное в резолюции первым, ему передается подлинник обращения для исполнения, а соисполнителям передается копия обращения. Ответ готовит лицо, указанное в резолюции первым, если нет других указаний, и информация от всех других исполнителей направляется к нему.

III. Исполнение функции по рассмотрению обращений и сроки ее исполнения.

3.1. Исполнители объективно, всесторонне и своевременно рассматривают обращения граждан в установленный законом срок, в случае необходимости запрашивают необходимую информацию, справки и другие необходимые документы в структурных подразделениях администрации муниципального образования «Мамоновский городской округ», в других

структурах, инстанциях, организациях, учреждениях в соответствии с действующим законодательством.

3.2. Для подготовки более объективного ответа на обращения граждан и когда этого требует ситуация, исполнители выезжают на место.

3.3. Исполнители по результатам рассмотрения обращений граждан готовят проекты ответов заявителям и представляют их на подпись.

3.4. Подписывает ответ глава муниципального образования «Мамоновский городской округ» или его заместитель.

3.5. Письменное обращение, поступившее в администрацию, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

3.6. Если последний день срока исполнения обращения приходится на нерабочий день, то обращение подлежит исполнению не позднее рабочего дня, предшествующего нерабочему дню.

3.7. В исключительных случаях, при возникновении необходимости изменения срока исполнения обращения, руководитель структурного подразделения или должностное лицо, на которое возложено его исполнение, не позднее, чем за три дня до истечения срока исполнения, представляет на имя давшего поручение руководителя служебную записку с мотивированной просьбой о продлении срока исполнения, с дальнейшей подготовкой промежуточного ответа или уведомления о продлении срока инициатору обращения. В противном случае документ считается не исполненным в срок. Срок продления рассмотрения обращения составляет не более 30 дней.

3.8. При уходе в отпуск, выбытии в командировку, в случае болезни, увольнения или перемещения сотрудник, ответственный за контроль исполнения обращения, обязан передать другому сотруднику по согласованию с непосредственным руководителем, обеспечивающим контроль исполнения, все контролируемые обращения.

3.9. Непосредственный контроль за сроками исполнения, а также централизованную подготовку ответа заявителю обращения осуществляет исполнитель, указанный в поручении первым.

3.10. Соисполнители не позднее семи дней до истечения срока исполнения обращения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые документы для обобщения и подготовки ответа.

3.11. В случае если обращение, по мнению исполнителя, направлено не по принадлежности, руководитель структурного подразделения в двухдневный срок согласовывает вопрос с лицом, давшим поручение, и при изменении исполнителя возвращает документ в канцелярию для внесения изменений.

3.12. Обращения считаются исполненными и снимаются с контроля главой муниципального образования «Мамоновский городской округ» или его заместителем, после фактического выполнения по существу документального подтверждения исполнения и сообщения результатов заявителю.

3.13. Ответ на обращение подписывается главой муниципального образования или его заместителем.

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

3.15. Принимая решение о снятии с контроля исполненного обращения, глава муниципального образования «Мамоновский городской округ» или его заместитель проставляют штамп «Списать в дело», который содержит: факсимильную подпись главы муниципального образования «Мамоновский городской округ» или его заместителя с расшифровкой (инициалы, фамилия) и дату.

IV. Требования к порядку регистрации ответов на обращения.

4.1. Регистрацию ответов на обращения граждан, оформленных ответственным исполнителем на бланке установленной формы, осуществляет секретарь приёмной главы администрации.

4.2. Секретарь приёмной главы администрации ответы на обращения заносятся в журнал исходящих документов с указанием:

- исходящего номера
- даты
- фамилии, имени, отчества адресата
- краткого содержания ответа

4.3. Соответственно дата и номер исходящего документа заносится на бланк письма установленного образца, содержащего подписанный ответ гражданину.

4.4. Ответ гражданину, подписанный главой или его заместителем, зарегистрированный в журнале исходящих документов возвращается главному специалисту ответственному за работу с обращениями граждан для его регистрации путем ввода информации в автоматизированную систему документооборота «Дело». При этом вводятся следующие данные: сведения о должностном лице, подписавшем документ, данные об исполнителе, краткое содержание, файл, содержащий сканированную копию документа, сведения об адресате.

4.5. После этого один экземпляр ответа направляется заявителю, второй экземпляр ответа подшивается в дело, третий экземпляр ответа передается исполнителю.

V. Списание обращений в Дело.

5.1. После регистрации, рассмотрения и направления ответов обращения граждан списываются в дело.

5.2. В журнале регистрации входящих документов напротив входящего номера обращения проставляется номер дела и страница.

5.3. В журнале регистрации исходящих документов напротив исходящего ответа проставляется номер дела и страница.

5.4. Срок хранения дел с обращениями граждан в администрации МО «Мамоновский городской округ» - 5 лет.

5.5. По истечении этого срока документы по обращениям граждан подлежат уничтожению по акту.

VI. Требования и организация личного приема граждан главой муниципального образования «Мамоновский городской округ»

6.1. Прием граждан в администрации осуществляется главой муниципального образования, а в его отсутствие – заместителем главы муниципального образования.

6.2. Глава муниципального образования личный прием граждан проводит второй, четвертый четверг каждого месяца с 16 часов.

6.3. Организацию по проведению личного приема граждан главой муниципального образования осуществляет главный специалист по работе с обращениями граждан и кадровой политики администрации муниципального образования (далее – главный специалист).

6.4. График личного приема размещается на официальном сайте администрации муниципального образования: www.mamonovo.gov39.ru в сети Интернет, публикуется в газете «Мамоновские вести» и на стендах администрации.

6.5. В рабочие дни запись на прием производится в администрации МО «Мамоновский городской округ» с 9.00 до 13.00 часов и с 14.00 до 18.00 часов, в предпраздничные дни с 09.00 до 13.00 и с 14.00 до 17.00 часов по адресу: г. Мамоново, ул. Советская, д.2, каб.№106 и по телефону: 40-452.

6.6. Запись на повторный личный прием производится не ранее получения ответа на предыдущее обращение. Необходимость повторного личного приема определяется соответствующим должностным лицом, осуществляющим первичный прием, исходя из содержания ответа на предыдущее обращение.

6.7. Гражданину может быть отказано в личном приеме, если он находится в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, при проявлении им агрессии, либо неадекватного поведения.

6.8. На личном приеме гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении его обращения, если ранее ему был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

6.9. 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 личной карточке приема гражданина «Даны разъяснения. Письменный ответ не требуется». В остальных случаях в личной карточке приема оформляется перечень поручений, на основании которых рассматривается, готовится и дается письменный ответ заявителю по существу поставленных в обращении вопросов.

6.7. Письменный ответ должен быть направлен заявителю в течение 30 календарных дней, в исключительных случаях срок исполнения может быть продлен, но не более, чем на 30 календарных дней.

6.8. Результаты личного приема граждан главой муниципального образования фиксируются в личной карточке приема гражданина и вносятся в журнал приема граждан по личным вопросам главным специалистом, отвечающим за организацию личного приема.

6.9. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность главному специалисту, отвечающему за организацию личного приема.

VII. Предварительная запись на личный прием граждан

7.1. Основанием для предварительной записи на личный прием граждан главой муниципального образования, а в его отсутствие - заместителем является устное или письменное обращение о записи на личный прием граждан.

7.2. Главный специалист составляет список граждан на личный прием по форме, в которой должны быть указаны следующие сведения: порядковый номер, фамилия, имя, отчество обратившегося, его адрес, контактный телефон, содержание вопроса и выдает листок уведомления о записи на личный прием по форме (приложения № 1 и № 2 к Постановлению).

7.3. При поступлении устного обращения по наиболее сложным вопросам для рассмотрения на личном приеме главный специалист вправе рекомендовать обратившемуся представить письменное заявление с изложением сути вопроса с целью его предварительного изучения в ходе подготовки к проведению личного приема. Информация о поступлении письменного заявления отражается в журнале записи на личный прием и приобщается к материалам личного приема.

VIII. Организация личного приема

8.1. В ходе подготовки к личному приему граждан главный специалист осуществляет сбор информации по заявленным гражданами вопросам с целью всестороннего их изучения.

8.2. При необходимости получения дополнительной информации по изложенным в обращениях вопросам главный специалист вправе направить запросы в структурные подразделения администрации муниципального образования «Мамоновский городской округ» (в соответствии с их компетенцией).

8.3. На основе анализа поступившей информации главный специалист осуществляет формирование учетных дел обратившихся граждан и список граждан для проведения личного приема.

8.4. Список граждан на личный прием формируется главным специалистом администрации из журнала предварительной записи на

личный прием и включает в себя следующую информацию о гражданине: Ф.И.О., почтовый адрес, контактный телефон, краткое содержание вопроса по форме, (приложение № 3 к Постановлению), а также информацию о приглашенных для участия в личном приеме должностных лицах, руководителях иных органов и организаций, в компетенции которых находятся изложенные в обращении вопросы (далее - приглашенные должностные лица).

8.5. Учетные дела обратившихся граждан должны содержать: письменное обращение (при наличии), представленную соответствующими органами и организациями информацию по существу заявленного гражданином вопроса, подборку всех имеющихся материалов по предыдущим обращениям (при повторных обращениях граждан).

8.6. На основании сформированного списка главный специалист заполняет индивидуальную карточку гражданина личного приема граждан главой муниципального образования «Мамоновский городской округ» по форме (приложение № 4 к Постановлению).

8.7. Приглашение граждан на личный прием осуществляется главным специалистом не позднее одного дня до назначенной даты приема по телефону или телеграммой (при отсутствии номера контактного телефона гражданина).

8.8. Извещения приглашенным лицам для участия в личном приеме направляются главным специалистом, в том числе с использованием факсимильной связи, электронной почты или по телефону, не позднее одного дня до начала личного приема.

IX. Проведение личного приема граждан

9.1. Главный специалист, обеспечивающий организацию личного приема граждан главой муниципального образования, пред началом приема проверяет у гражданина документ, удостоверяющий его личность, делает отметку о прибытии гражданина и приглашенного должностного лица в списке.

9.2. Граждане ожидают личного приема в помещении, оборудованном столами и стульями, и обеспечиваются писчей бумагой, ручками, питьевой водой, стаканами.

9.3. Прибывшие на прием граждане приглашаются в кабинет в порядке, установленном в списке очередности.

9.4. Глава муниципального образования или его заместитель, осуществляющий личный прием, выслушивает устное обращение гражданина, при необходимости пояснения приглашенных должностных лиц, к компетенции которых относится рассматриваемый вопрос, и дает соответствующее поручение, которое фиксируется в личной карточке приема гражданина.

9.5. 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 производится запись в личной карточке приема граждан.

9.6. При отсутствии возможности дать ответ в ходе личного приема главный специалист делает отметку в личной карточке приема граждан о соответствующем поручении и подготовке письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов.

9.10. Во время личного приема гражданин имеет право передать главе муниципального образования письменное обращение. Принятое на личном приеме письменное обращение также подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном для письменных обращений.

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

9.12. В срок не позднее трех дней со дня проведения личного приема граждан, копии оформленных личных карточек приема граждан с поручениями передаются исполнителям для дальнейшей работы.

9.13. Гражданину по его устному (письменному) запросу может быть выдана выписка из общего списка поручений по итогам рассмотрения его вопроса на личном приеме.

Х. Контроль за исполнением поручения по итогам личного приема граждан

10.1. Контроль за качеством и своевременностью исполнения поручений по итогам личного приема граждан (далее - поручения) осуществляется начальником общего отдела, на которого возложена эта функция.

10.2. Поступившая от исполнителей информация об исполнении (продлении) поручения главным специалистом направляется на рассмотрение главе муниципального образования.

10.3. Глава муниципального образования или его заместитель, проводившие прием, изучают представленную информацию и принимают решение.

10.4. Все решения, принятые главой муниципального образования по итогам рассмотрения обращения гражданина на личном приеме, отчет исполнителей, снятие поручения с контроля, продление срока исполнения поручения, направление ответа гражданину фиксируются в личной карточке приема граждан.

10.5. Решение об окончании рассмотрения обращения принимает глава муниципального образования или его заместитель, проводившие прием граждан по личным вопросам.

В личной карточке приема ставится подпись главы и дата или его заместителя и дата напротив строки «В дело».

10.6. Обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные вопросы, приняты необходимые меры, дан исчерпывающий ответ гражданину.

10.7. Отчет исполнителей по обращению гражданина, копия ответа, направленная гражданину, личная карточка приема, а также все документы, связанные с рассмотрением обращения, подшиваются в учетное дело гражданина.

10.8. Сформированное дело помещается в папку для хранения в архиве текущего делопроизводства и располагается в соответствии с порядковым номером.

10.9. Сформированные дела хранятся в общем отделе администрации 5 лет, после чего уничтожаются установленным порядком.

XI. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращений или приему граждан

11.1. В любое время с момента регистрации обращения или приему граждан заявитель имеет право ознакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения или приема, 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.

11.2. Справочную работу по исполнению функции по рассмотрению обращений и приему граждан ведёт главный специалист администрации, отвечающий за работу по обращениям и приему граждан.

Справки по вопросам исполнения функции по рассмотрению и приему граждан предоставляются устно сотрудником, отвечающими за работу с обращениями и приему граждан, а в его отсутствие другими специалистами. Справки предоставляются при личном обращении или посредством справочного телефона.

11.3. Справки предоставляются по следующим вопросам:

- о получении обращения и направлении его на рассмотрение в структурное подразделение, учреждение и прочее, в соответствии с поручением;

- об отказе в рассмотрении обращения;

- о продлении срока рассмотрения обращения;

- о результатах рассмотрения обращения.

11.4. Звонки от заявителей по вопросу получения справки об исполнении функции по рассмотрению обращений и приему принимаются ежедневно с 9⁰⁰ до 18⁰⁰, кроме выходных и праздничных дней, в предвыходной и предпраздничный день – с 9⁰⁰ до 17⁰⁰; перерыв на обед с 13⁰⁰ до 14⁰⁰.

11.5. При получении запроса по телефону главный специалист, отвечающий за работу с обращениями и приему граждан:

- называет наименование администрации, в которую позвонил гражданин;

- представляется, назвав свою фамилию, имя, отчество;

- предлагает абоненту представиться;

- выслушивает и уточняет, при необходимости, суть 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 сотрудник подготавливает ответ.

11.6. Во время разговора главный специалист по работе с обращениями и приему граждан должен произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат.

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

ХII. Ответственность сотрудников при исполнении функции по рассмотрению обращений и приему граждан

12.1. Главный специалист, ответственный за работу с обращениями и приему граждан, несёт ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации и Калининградской области за сохранность находящихся у него на рассмотрении обращений и документов, связанных с их рассмотрением.

Персональная ответственность других сотрудников, работающих с обращениями граждан, закреплена в их должностных инструкциях.

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

12.3. При утрате исполнителем документов, содержащих письменное обращение гражданина, назначается служебное расследование, о результатах которого информируется глава муниципального образования «Мамоновский городской округ» или его заместитель.

ХIII. Порядок обжалования действий по исполнению функции по рассмотрению обращений и приему граждан и решений, принятых по обращениям и приему

13.1. Гражданин вправе обжаловать действия администрации по исполнению функции по рассмотрению обращений и приему граждан и решение, принятое по результатам рассмотрения его обращения в прокуратуре или в суде в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации и Калининградской области.

Приложение
к порядку работы с письменными и
устными обращениями граждан,
поступающими в администрацию
муниципального образования
«Мамоновский городской округ»

**Журнал
регистрации личного приема граждан
главой муниципального образования
«Мамоновский городской округ»**

№ п/п	Фамилия, Имя, Отчество заявителя	Место регистрации, телефон	Краткое содержание обращения	Виза руководителя, подпись исполнителя	Результат рассмотрения обращения

Приложение
к порядку работы с письменными и
устными обращениями граждан,
поступающими в администрацию
муниципального образования
«Мамоновский городской округ»

УВЕДОМЛЕНИЕ
о записи на личный прием главой муниципального образования
«Мамоновский городской округ»

Администрация
муниципального образования «Мамоновский городской округ»

Прием № _____ от « ____ » _____ 20 ____ г.

№ по списку _____

Приложение
к порядку работы с письменными и
устными обращениями граждан,
поступающими в администрацию
муниципального образования
«Мамоновский городской округ»

СПИСОК
граждан на личный приём
главой муниципального образования
«Мамоновский городской округ»

Дата _____

с 16⁰⁰ часов

Конференц-зал (каб. №109)

№ п/п	Ф.И.О., адрес регистрации, записавшегося на личный приём	Краткое содержание вопроса	Количество обращений (первичное, повторное)	Приглашенные должностные лица	Отметка о результате рассмотрения обращения

Приложение
к порядку работы с письменными и
устными обращениями граждан,
поступающими в администрацию
муниципального образования
«Мамоновский городской округ»

ЛИЧНАЯ КАРТОЧКА

приёма граждан по личным вопросам главой
муниципального образования «Мамоновский городской округ»

Приём № _____ от «___» _____ 20__ г.

(Ф.И.О. заявителя)

(Адрес проживания, телефон)

(Документ, удостоверяющий личность)

(Вопрос, по которому обращается заявитель)

(Кто докладывает вопрос)

Краткое содержание обращения:

Поручение:

Отметка о выполнении:

На контроль до «___» _____ 20__ г.

«В дело» _____

«Письменный ответ» _____

Глава муниципального образования
«Мамоновский городской округ»

_____/_____/